



CHAMBRE DES COMMUNES  
HOUSE OF COMMONS  
CANADA

44<sup>e</sup> LÉGISLATURE, 1<sup>re</sup> SESSION

---

# Comité permanent de l'industrie et de la technologie

TÉMOIGNAGES

**NUMÉRO 035**

Le jeudi 29 septembre 2022

---

Président : M. Joël Lightbound





## Comité permanent de l'industrie et de la technologie

Le jeudi 29 septembre 2022

• (1535)

[Traduction]

**Le président (M. Joël Lightbound (Louis-Hébert, Lib.)):** Mesdames et messieurs, je déclare la séance ouverte.

Soyez les bienvenus à la 35<sup>e</sup> séance du Comité permanent de l'industrie et de la technologie.

Conformément au paragraphe 108(2) du Règlement et à la motion adoptée par le Comité le lundi 26 septembre 2022, le Comité se réunit pour étudier les appels frauduleux au Canada.

[Français]

La réunion d'aujourd'hui se déroule sous forme hybride, conformément à l'ordre de la Chambre des communes adopté le jeudi 23 juin 2022.

Afin de nous éclairer de leurs lumières aujourd'hui, nous recevons les témoins suivants du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes: M. Ian Scott, président et premier dirigeant; M. Steven Harroun, chef de l'application de la Conformité et enquêtes; et M. Alain Garneau, directeur, Mise en application, Télécommunications, Secteur de la conformité et des enquêtes.

Merci beaucoup, messieurs, de vous joindre à nous aujourd'hui pour cette réunion du Comité permanent de l'industrie et de la technologie.

Sans plus tarder, je cède la parole à M. Scott pour cinq minutes.

**M. Ian Scott (président et premier dirigeant, Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes):** Merci beaucoup, monsieur le président.

[Traduction]

Je dois vous dire que votre voix ne nous parvient pas très bien. Je vais voir ce qu'il en sera avec les autres membres, mais nous ne vous entendons pas très bien.

[Français]

Nous vous remercions de nous avoir invités à prendre la parole sur le thème des appels frauduleux au Canada, une question qui a particulièrement préoccupé le CRTC.

Comme vous le savez, nous avons participé à l'étude du Comité en mars 2020, et nous sommes heureux de fournir une mise à jour concernant nos activités.

Je suis accompagné de Steven Harroun, chef de l'application de la Conformité et enquêtes, et d'Alain Garneau, directeur de la mise en application, Télécommunications.

Les auteurs d'appels non désirés, qui sont souvent de nature frauduleuse, cherchent non seulement à profiter des Canadiens, mais

aussi à saper leur confiance dans leur système de télécommunications. L'une de nos priorités au cours des dernières années a été de mieux protéger les Canadiens et d'empêcher que le plus grand nombre possible de ces appels ne leur parvienne.

[Traduction]

Il n'y a pas de solution unique, pas de solution miracle, qui puisse mettre fin à ce fléau. C'est pourquoi nous avons mis en place une stratégie robuste qui s'appuie sur un certain nombre de solutions techniques et réglementaires.

Tout d'abord, depuis deux ans, les fournisseurs de services de télécommunications sont tenus de bloquer les appels contenant des numéros qui ne peuvent normalement pas être composés, comme un numéro apparaissant comme 000-000 suivi de quatre chiffres. De toute évidence, ce n'est pas un véritable numéro. Ils sont bloqués automatiquement. Par ailleurs, les fournisseurs pourraient plutôt offrir à leurs abonnés des services de filtrage d'appels, qui ont des fonctions de gestion des appels plus avancées.

Les appelants peuvent également agir de mauvaise foi en utilisant de faux numéros d'appel pour dissimuler leur identité et leurs intentions, une pratique connue sous le nom de la mystification de l'identité de l'appelant, qui a pris énormément d'ampleur au cours des dernières années. Pour lutter contre cette pratique illégitime, nous avons exigé des fournisseurs de services qu'ils mettent en oeuvre le cadre STIR/SHAKEN en juin de l'année dernière. Nous avons discuté de cette mesure avec le Comité. Essentiellement, cette technologie permet aux fournisseurs de services de vérifier si l'identité d'un appelant est digne de confiance. Cette attestation se fait par l'authentification et la vérification de l'information sur l'identité de l'appelant pour les appels vocaux sur protocole Internet. Cela permet aux Canadiens de déterminer quels appels sont légitimes et lesquels doivent être traités avec prudence. C'est en quelque sorte le principe d'un feu rouge, d'un feu jaune et d'un feu vert.

Nous attendons les premiers rapports annuels des fournisseurs de services. Ces rapports nous aideront à évaluer la progression de la mise en oeuvre et les résultats obtenus. Nous savons cependant que de nombreux problèmes techniques avec lesquels nous étions aux prises, à l'instar de l'industrie, ont été résolus et que des fournisseurs plus modestes se joignent à nous pour offrir le même type de protection.

En outre, l'intelligence artificielle est une nouvelle arme prometteuse dans la lutte contre les appels frauduleux. Bell Canada a mis au point une solution utilisant l'intelligence artificielle pour bloquer les appels dont le caractère frauduleux est confirmé dans le réseau de l'entreprise. Nous lui avons permis de procéder à un essai. Nous avons approuvé l'essai et, encouragés par les résultats d'un essai de 15 mois, nous avons approuvé sa demande de mise en oeuvre de cette technologie de façon permanente en décembre dernier. À ce jour, plus de 1,5 milliard d'appels ont été interceptés et bloqués à la source. C'est autant de fois que vous n'avez pas eu à répondre à un appel que vous ne souhaitiez pas recevoir.

[Français]

Le CRTC travaille également avec l'industrie des télécommunications en vue de mettre au point un processus permettant de retracer les appels jusqu'à leur point d'origine dans le réseau. Le secteur a procédé à un essai qui a donné des résultats positifs. Nous avons donc demandé aux fournisseurs de services de commencer à mettre en place ce processus en vue de son déploiement complet. Les renseignements que nous serons en mesure de recueillir en localisant l'origine des appels nuisibles nous aideront à améliorer nos efforts d'application de la loi.

Bien sûr, nous continuons à superviser la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus. Les Canadiens ont enregistré plus de 14,6 millions de numéros de téléphone sur la liste depuis son lancement en 2008. Les plaintes soumises par l'intermédiaire de l'opérateur de liste contribuent à influencer nos efforts de sensibilisation et nos mesures d'application.

Notre travail continu avec l'industrie, le Centre antifraude du Canada et la GRC nous permet d'échanger des informations au sujet des communications nuisibles. Nous sommes également en contact régulier avec un certain nombre de ministères et d'organismes fédéraux, notamment l'Agence du revenu du Canada, le Bureau de la concurrence, Emploi et Développement social Canada et le Centre de la sécurité des télécommunications. Grâce à cet engagement, nous pouvons avertir les Canadiens de l'existence de campagnes illégitimes, en temps utile, afin de les aider à ne pas être victimes de fraude.

Le Comité est toutefois bien conscient que le problème des appels frauduleux ne se limite pas à notre pays.

● (1540)

[Traduction]

Le problème des appels frauduleux ne se limite pas au Canada. C'est un problème dans de nombreux pays, particulièrement dans les pays anglophones. Rien qu'aux États-Unis — je pense que je vous ai déjà fait part de ces chiffres —, on estime que 2 100 appels automatisés sont envoyés aux consommateurs chaque seconde, dont près de 50 % peuvent être des appels frauduleux.

Nous avons établi des accords officiels pour échanger de l'information et de l'expertise, ainsi que fournir un soutien aux enquêtes, avec nos homologues aux États-Unis, au Royaume-Uni, en Australie, en Nouvelle-Zélande et au Japon.

Grâce à toutes ces initiatives, et avec l'aide de l'industrie et de nos partenaires nationaux et internationaux chargés de l'application de la loi, nous faisons des progrès considérables en vue de protéger les Canadiens et de rétablir la confiance dans le système de télécommunications canadien.

Sur ce, mes collègues et moi-même serons heureux d'essayer de répondre à vos questions.

**Le président:** Je vous remercie beaucoup, monsieur Scott.

Avant que nous commençons, pourriez-vous répéter les chiffres que vous venez de mentionner?

**M. Ian Scott:** Ces chiffres varient tout le temps. Ce sont des données américaines, mais environ...

**Le président:** Je crois qu'il s'agissait du nombre d'appels par minute.

**M. Ian Scott:** C'est 2 100 appels automatisés chaque seconde. Ce chiffre provient des États-Unis, mais, proportionnellement, la situation est très semblable au Canada. Nos chiffres sont très similaires. Bien sûr, une légère majorité de ces 2 100 appels automatisés sont des appels de télémarketing légitimes, mais cela signifie que près de 50 % de ces appels sont frauduleux. C'est donc dire que 1 000 appels par seconde sont frauduleux.

[Français]

**Le président:** C'est pourquoi, malgré tous ces efforts, je reçois encore beaucoup d'appels de ce genre, et on dirait que leur nombre ne fait qu'augmenter.

Sans plus tarder, je cède la parole à M. Michael Kram, pour six minutes.

[Traduction]

**M. Michael Kram (Regina—Wascana, PCC):** Je remercie beaucoup M. Scott et les autres représentants du CRTC pour leur présence aujourd'hui.

Je devrais d'abord vous remercier pour tout le travail que vous avez accompli dans ce dossier. Je pense que tous les partis sont d'avis que de réduire la fraude est une bonne chose pour tout le monde, peu importe l'allégeance politique.

J'ai lu avec intérêt le rapport que vous nous aviez fourni la dernière fois que nous avons discuté de ce sujet. En lisant le rapport, j'ai eu l'impression que vous aviez fait beaucoup de chemin au cours de la dernière décennie, et je pense que si quelqu'un mettait sur pied un centre d'appels frauduleux, disons dans ma ville, Regina, et que toutes les victimes étaient des gens de Saskatoon, je soupçonne qu'il y aurait de très bonnes chances que les fraudeurs se fassent prendre. J'ai également lu qu'un grand nombre des appels frauduleux proviennent de l'étranger, ce qui m'a amené à lire la quatrième recommandation formulée dans le rapport, à savoir que les accords de libre-échange actuels et futurs devraient contenir les mesures de prévention en question.

J'aimerais commencer par parler de la liste des numéros de télécommunication exclus. Pouvez-vous nous expliquer de quelle façon cette liste peut ou devrait faire partie des futurs accords de libre-échange?

● (1545)

**M. Ian Scott:** Nous devrions probablement commencer par scinder cette question. Mes collègues m'aideront à cet égard.

La liste des numéros de télécommunication exclus s'applique aux appels de télémarketing. Un ensemble de règles s'applique à cet égard. Il y a aussi la LCAP, la Loi canadienne anti-pourriel, qui s'applique à d'autres types de communications. Il faut donc prêter attention à la terminologie.

La liste des numéros exclus permet aux Canadiens d'y inscrire leur numéro de téléphone afin qu'ils cessent de recevoir des appels de la part d'entreprises de télémarketing légitimes. Elle est administrée par le CRTC. Les Canadiens sont très nombreux à y avoir inscrit leur numéro. Mes collègues peuvent vous donner des chiffres précis à cet égard si vous le souhaitez. Je vous ai donné une idée approximative du nombre de numéros. Plus de 14 millions de Canadiens ont inscrit leur numéro sur cette liste.

Il y a une exemption pour les organismes de bienfaisance et les sondeurs. Il y a aussi une exemption pour les partis politiques, que vous avez vous-mêmes approuvée. Nous recevons beaucoup de plaintes provenant de personnes qui se demandent pourquoi elles reçoivent encore des appels de... Nous ne voulons pas discuter de cette question. Nous respectons la volonté du Parlement, et le problème n'est pas là.

Le problème ce sont les entreprises qui refusent de s'inscrire — les entreprises de télémarketing légitimes qui ne s'inscrivent pas à la liste — ou les entreprises illégitimes. Nous nous occupons des entreprises qui refusent de s'inscrire. Nous recevons des plaintes à leur sujet, nous les recherchons et, si elles refusent de s'inscrire, nous leur imposons une amende. Je dois dire honnêtement que nous faisons très bien ce travail.

Pour ce qui est des entreprises illégitimes, elles ne... Il peut s'agir d'entreprises canadiennes ou étrangères. Cela m'amène à parler de cette autre catégorie, celle comprenant des activités dont un grand nombre sont menées à l'étranger. Ce que nous devons faire à cet égard n'est pas tellement lié aux accords de libre-échange. Nous devons, premièrement, établir des mécanismes de coopération avec d'autres pays, et c'est ce que nous faisons. J'ai d'ailleurs examiné et modernisé récemment des accords avec les États-Unis et l'Australie afin de rehausser notre coopération. Deuxièmement, il faut des initiatives comme celle permettant de retracer les appels, que j'ai mentionnée durant mon exposé, qui nous permettront de déterminer d'où proviennent les appels.

Si les appels proviennent d'une région du monde en particulier, nous devons alors nous adresser à des agents dans cette région, et nos partenaires du milieu de l'application de la loi et le ministère de la Justice sont saisis de l'affaire. À ce moment-là, il est plus difficile pour nous d'intervenir, car l'affaire n'est essentiellement plus entre nos mains.

**M. Michael Kram:** Commençons par les États-Unis. Est-ce que la liste canadienne des numéros de télécommunication exclus est communiquée à des entreprises de télémarketing américaines, et existe-t-il un accord réciproque précisant que les Canadiens doivent respecter les lois américaines également?

**M. Ian Scott:** Monsieur Harroun, voulez-vous répondre à cette question?

**M. Steven Harroun (chef de l'application de la Conformité et enquêtes, Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes):** Bien sûr. C'est une très bonne question.

Je vais d'abord apporter quelques précisions. L'élément fondamental, c'est que les entreprises de télémarketing doivent acheter la liste des numéros exclus afin de s'assurer de ne pas appeler les Canadiens qui ont inscrit leur numéro sur la liste. Vous avez donc raison. La plupart des entreprises canadiennes légitimes achètent cette liste et elles n'appelleront pas les personnes dont le numéro y est inscrit. Je parle ici des entreprises qui appellent des Canadiens.

Il y a en effet des entreprises de télémarketing américaines qui achètent la liste. Il y a aussi des entreprises de télémarketing étrangères. L'année dernière, 943 entreprises de télémarketing ont acheté la liste. Je vais faire un calcul rapide. Environ 50 d'entre elles sont des entreprises étrangères, pour la plupart américaines, mais on compte aussi des entreprises du Royaume-Uni et du Maroc. Ces entreprises connaissent les règles en vigueur au Canada, et c'est pour quoi elles ont acheté la liste.

Il en va de même du côté des entreprises de télémarketing canadiennes. Elles doivent respecter les règles en vigueur aux États-Unis.

**M. Michael Kram:** Dans le rapport, on recommande d'inclure les mesures en question dans les accords de libre-échange actuels et futurs, mais êtes-vous d'avis qu'il serait plus efficace de les inclure dans des traités autres que les accords de libre-échange? Qu'est-ce qui fonctionnerait le mieux selon vous?

**M. Ian Scott:** Je pense que de déterminer ce qui fonctionnerait le mieux dépasse notre champ d'expertise. Ce que nous faisons, de notre côté, c'est conclure des accords bilatéraux et, potentiellement, multilatéraux avec des organismes similaires au nôtre. Les organismes de réglementation dans les autres pays... Je suis conscient que nos réponses sont très longues. Je m'en excuse. Je ne veux pas utiliser tout votre temps, mais je sollicite l'indulgence du président pendant un instant.

Nous travaillons avec ces organismes, et il pourrait être possible — j'en ai discuté avec certains de nos partenaires — de rendre ces accords multilatéraux, car il faut avouer que ce fléau prend de l'ampleur. Pendant de nombreuses années, l'Amérique du Nord était le point chaud, mais nous observons une hausse particulièrement rapide dans d'autres pays anglophones ainsi qu'en Asie, dans des pays francophones, etc., alors nous travaillons avec ces partenaires et c'est là-dessus que nous nous concentrons.

• (1550)

**M. Michael Kram:** Merci.

**Le président:** Je vous remercie.

La parole est maintenant à M. Dong.

**M. Han Dong (Don Valley-Nord, Lib.):** Je vous remercie, monsieur le président.

Monsieur Scott, je suis ravi de vous voir.

Je souhaite aussi la bienvenue aux autres témoins.

Je veux rapidement faire suite à la question de M. Kram. Vous avez expliqué que des entreprises de télémarketing achètent la liste, mais ce qui nous préoccupe, ce sont les criminels, et non pas les entreprises légitimes. De quelle façon, techniquement, ces groupes criminels obtiennent-ils la liste et la maintiennent-ils constamment à jour?

**M. Ian Scott:** Je vous remercie pour votre question.

Je ne veux pas vous corriger, mais mon personnel me rappelle tout le temps que je ne dois pas qualifier ces gens de criminels. Il s'agit de personnes qui se livrent à des activités...

**M. Han Dong:** Des suspects.

**M. Ian Scott:** ... avec une intention malveillante, mais elles ne sont pas des criminels, à moins qu'elles soient reconnues coupables d'avoir mené ces activités. Je pense qu'il y a vraiment une différence.

Ces gens-là n'utilisent pas la liste. Les personnes qui vous appellent, qu'il s'agisse d'appelants qui personnifient une entreprise légitime ou qui en fin de compte commettent de la fraude, ne se préoccupent pas de la liste. Elles utilisent de l'équipement — monsieur Garneau, vous pouvez m'aider à ce sujet — pour composer des numéros au hasard. Les numéros sont habituellement séquentiels. Ces gens vont décider d'appeler toutes les personnes dont le numéro de téléphone cellulaire commence par 889, puis ils composent tous ces numéros.

**M. Han Dong:** Je comprends. Le président a mentionné que, depuis le début de la pandémie, nous avons observé une hausse du nombre d'appels, de textos et de courriels. Je me préoccupe davantage des nouveaux arrivants et des personnes plus vulnérables, comme les personnes âgées, car les appelants sont de plus en plus fûtés. Chaque fois qu'une nouvelle politique est annoncée, ils agissent très rapidement. Le lendemain, vous recevez par exemple un appel pour vous demander si vous voulez obtenir votre remboursement de l'ARC ou quelque chose du genre. Ils sont très habiles.

Qu'avez-vous fait ou qu'a fait l'industrie à votre connaissance pour protéger les Canadiens les plus vulnérables?

**M. Ian Scott:** Je vous remercie pour cette excellente question.

Nous avons fait plusieurs choses, et je vais inviter encore une fois mes collègues à compléter ma réponse.

Je pense que la première chose que nous faisons, c'est bien entendu d'essayer de limiter...

**M. Han Dong:** En fait, pouvez-vous fournir au Comité, des statistiques, peut-être plus tard, sur les sommes consacrées précisément à la protection des personnes les plus vulnérables? J'ai quelques autres questions à poser.

Vous avez mentionné que vous travaillez avec d'autres ministères du gouvernement, la GRC et d'autres. Je ne m'attends pas à ce que vous nous disiez quelles sommes ils ont consacrées à la lutte contre les appels frauduleux, mais pouvez-vous nous dire combien le CRTC et les entreprises de télécommunications ont dépensé annuellement pour lutter contre les appels frauduleux? Avez-vous un chiffre?

**M. Ian Scott:** Je vais essayer de répondre aux deux questions.

Premièrement, nous nous employons bien sûr à nous attaquer à la racine du problème en ayant recours à diverses solutions en collaboration avec les opérateurs en vue de limiter les appels. Comme je l'ai expliqué, c'est la première mesure à prendre.

La deuxième mesure à prendre, et vous avez raison, est particulièrement importante pour les personnes les plus vulnérables, les Néo-Canadiens, qui ne connaissent sans doute pas très bien le système et les organismes, les personnes âgées, etc. Nous avons recours à des outils éducatifs. Nous travaillons aussi consciencieusement avec d'autres ministères. Vous avez mentionné l'ARC, avec laquelle nous travaillons, durant la saison des impôts, pour diffuser des messages. Nous avons également un service du renseignement qui recueille de l'information afin de repérer les dernières tendances et nous communiquons cette information aux organismes d'application de la loi. Nous la communiquons aussi au public par l'entremise de gazouillis et d'autres moyens.

Pour répondre rapidement à votre dernière question, je dois dire que je ne peux pas vous fournir de chiffres à cet égard. Nous ne calculons pas cela de cette façon. Nous ne calculons pas combien nous dépensons pour la collecte de renseignements par rapport au

nombre de plaintes que nous recevons. Bien entendu, nous pourrions vous fournir des statistiques au sujet de la part du budget du Conseil destinée au groupe de M. Harroun, mais il s'agirait seulement de chiffres globaux.

**M. Han Dong:** Je vous remercie, monsieur Scott.

Je pose la question parce que je pense que le public veut savoir — il veut un chiffre — quelles sommes sont consacrées par les organismes gouvernementaux pour lutter contre ces escroqueries, et, sur le plan de la reddition de comptes, si les résultats visés sont atteints. Si nous n'avons pas de cible ou d'objectif, il est très difficile de réaliser quoi que ce soit.

Vous avez parlé de votre collaboration avec la GRC. L'année dernière, savez-vous combien il y a eu de condamnations à la suite des enquêtes qui ont été menées? Lorsque les gens signalent une fraude et qu'il y a une enquête, que se passe-t-il ensuite? Quel est le processus? Quel est le nombre de condamnations?

Nous pourrions alors discuter de la question de savoir si un amendement au Code criminel s'impose. Je ne sais même pas combien il y a eu de condamnations. Je n'ai entendu parler d'aucune condamnation dans les médias.

• (1555)

**M. Ian Scott:** Non, nous n'avons pas cette information. Vous devriez poser la question aux organismes d'application de la loi ou peut-être au ministère de la Justice. Nous ne tenons pas ce genre de statistique, car ce n'est pas notre rôle. Lorsque nous soupçonnons une fraude criminelle, par exemple, nous communiquons cette information aux organismes d'application de la loi pour qu'ils puissent intervenir. Vous devrez vous adresser à la GRC ou à d'autres organismes d'application de la loi pour savoir combien d'enquêtes ont donné des résultats ou combien il y a eu de condamnations.

**M. Han Dong:** D'accord. J'aimerais avoir votre avis. De quelle façon pouvons-nous, en tant que parlementaires, modifier les lois pour élargir leur portée, leur donner plus de mordant et les rendre plus actuelles afin de lutter contre ce phénomène? Toutes les bonnes initiatives et tous les progrès dont j'entends parler ne permettent pas de diminuer ces activités criminelles. À quoi devrions-nous consacrer davantage d'énergie et de ressources? Serait-ce dans le domaine de l'application de la loi?

**M. Ian Scott:** C'est une bonne question, et je vais demander à mes collègues d'en dire plus long.

Je vais dire deux choses. Je suis un bon bureaucrate, et je ne dis jamais non à davantage d'argent, et je suis certain que M. Harroun et M. Garneau voudraient bien...

**M. Han Dong:** Si plus d'argent permettait de régler le problème, alors...

**M. Ian Scott:** .... plus de collègues. Donc, si vous voulez donner plus d'argent au CRTC, nous allons nous en servir correctement. Je peux vous le garantir. Mais tout simplement ajouter plus de monde ne règle pas le problème. Nous pouvons d'abord mettre l'accent sur la sensibilisation et la conformité. Nous essayons de faire en sorte que les gens suivent les règles. Nous les sensibilisons. Comme je l'ai dit, lorsque nous obtenons des renseignements sur des activités frauduleuses, lorsque nous découvrons ce genre d'actes, nous le signalons aux forces de l'ordre.

Une chose qui pourrait sans aucun doute nous aider serait d'avoir une plus grande marge de manœuvre ou une capacité accrue pour échanger des renseignements avec d'autres intervenants, d'autres ministères et organismes gouvernementaux, et peut-être des partenaires internationaux. Nous sommes très limités pour ce qui est de l'échange de renseignements.

**M. Han Dong:** Pouvez-vous en nommer quelques-uns? Je pense que mon temps est écoulé.

**M. Ian Scott:** Puis-je faire appel à votre indulgence, comme nous avons un peu plus de temps, monsieur le président, pour donner un ou deux exemples?

**Le président:** C'est un jeudi après-midi. Allez-y.

**M. Ian Scott:** Monsieur Harroun, que voulez-vous? Plus d'argent? Oui, oubliez ce que je viens de dire.

**M. Steven Harroun:** Il faut toujours plus d'argent.

Je pense que notre problème, c'est que nous transmettons beaucoup de renseignements généraux à nos partenaires des forces de l'ordre, municipaux, provinciaux et fédéraux. Nous ne pouvons pas attirer leur attention sur une campagne donnée en fournissant des détails précis. Je ne sais pas de quelle loi il s'agit, mais nous ne pouvons actuellement pas transmettre ces renseignements pour cibler une personne ou une chose bien précise.

**Le président:** Merci beaucoup.

Nous allons maintenant...

[Français]

**M. Alain Garneau (directeur, Mise en application, Télécommunications, Secteur de la conformité et des enquêtes, Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes):** Pardonnez-moi de vous interrompre, monsieur le président.

[Traduction]

Je voulais juste ajouter quelques points à ce que M. Scott a dit.

À propos de la somme que nous dépensons pour cela, la seule chose que je peux dire avec certitude, c'est que lorsque nous avons dressé la liste nationale de numéros de télécommunications exclus, la LNNTE, nous avons aussi créé le poste d'administrateur de la LNNTE. De toute évidence, son rôle consiste à recevoir et à compiler les plaintes ainsi qu'à nous en informer, mais aussi à percevoir la partie des frais qui permettent au CRTC de s'acquitter de son mandat. Pour donner un chiffre — c'est dans le rapport sur la LNNTE —, nous parlons de 3,3 millions de dollars. Est-ce assez? C'est une autre question.

**M. Ian Scott:** C'est ce que coûte l'exécution du programme.

**M. Alain Garneau:** Pour faire écho aux propos de M. Harroun, c'est un problème global. Il faut collaborer. Il faut coopérer. Nous n'avons pas les outils nécessaires pour nous asseoir à la même table que la GRC ou les autres organismes d'application de la loi. Vous devez comprendre que c'est un régime civil. Nous ne sommes pas policiers. Nous n'avons pas d'armes à feu. M. Harroun n'est pas armé.

Il arrive parfois que le modus operandi soit un mélange d'extorsion et... À un moment donné, il devient très difficile pour nous de collaborer avec les organismes d'application de la loi et d'échanger des renseignements ouvertement.

• (1600)

[Français]

**Le président:** Merci beaucoup.

Je cède maintenant la parole à M. Lemire pour six minutes.

**M. Sébastien Lemire (Abitibi—Témiscamingue, BQ):** Monsieur le président, je serai évidemment le dernier à vous reprocher d'avoir accordé ce temps de parole.

Je reprendrais la même boutade que j'avais dite lors de notre dernière étude de cette question. Nous, les francophones du Québec, avons quand même un avantage: quand nous recevons un appel en anglais, nous savons que cela risque d'être de la fraude.

Dans son rapport de 2020, le Comité souhaitait une plus grande collaboration entre les organismes gouvernementaux, dont le CRTC, la GRC, le Bureau de la concurrence et Innovation, Sciences et Développement économique Canada. Le Comité avait entendu beaucoup de témoignages et de solutions. Il avait aussi été établi qu'une intervention de la part du consommateur était nécessaire pour détecter une arnaque.

Le 30 novembre 2021, le CRTC a publié un communiqué dans lequel il annonçait le lancement d'une nouvelle technologie, appelée STIR/SHAKEN, destinée aux fournisseurs de télécommunications et leur permettant de déceler les appels provenant de faux numéros.

Selon ce que j'en comprends, une seule entreprise a donné suite à votre annonce, soit Bell Canada. Qu'en est-il des autres fournisseurs de télécommunications? Déploient-ils eux aussi des efforts? Où en sont-ils?

Pouvez-vous donner des exemples d'initiatives grâce auxquelles il est possible de lutter contre la fraude visant les clients de ces entreprises?

**M. Ian Scott:** Il s'agit ici de tous les grands fournisseurs, ainsi que de plusieurs des entreprises plus petites.

Monsieur Garneau, voulez-vous répondre à cette question?

**M. Alain Garneau:** Avec plaisir.

Le cas de Bell, qui est récent, a été mentionné. À mon avis, c'est un très bel exemple d'une entreprise qui prend les choses en main. La compagnie Rogers a elle aussi fait une belle percée dernièrement. Elle a adopté une technologie fondée sur l'intelligence artificielle, qui utilise des algorithmes pour informer le destinataire de l'appel de l'identité de la personne qui l'appelle ou, à tout le moins, lui permette de décider si l'appel semble légitime.

Il faut comprendre que la technologie STIR/SHAKEN n'a pas comme objectif de bloquer les appels, mais de permettre à la personne qui reçoit l'appel de décider de façon éclairée si elle veut y répondre après que celui-ci a été validé au niveau A, B, ou C. Sans entrer dans les détails, le rôle du fournisseur de services dont émane l'appel sera essentiellement d'authentifier ce dernier en certifiant qu'il provient de l'un de ses clients, qu'il le connaît et qu'il s'agit bel et bien de M. Ian Scott, par exemple. Le fournisseur de services de la personne qui reçoit l'appel lui confirmera qu'elle peut y répondre, que c'est bien M. Ian Scott qui l'appelle, et non une personne en Europe qui essaie de l'arnaquer.

**M. Sébastien Lemire:** Dans le cadre de notre étude de 2020, nous avons constaté qu'il était difficile pour les petits fournisseurs de services de mettre en œuvre ces solutions qui — corrigez-moi si je me trompe — marchent bien sur un téléphone intelligent, mais moins bien à la maison.

Les personnes âgées sont les plus vulnérables. Elles ont un téléphone fixe à la maison et sont probablement celles qui reçoivent la plus grande quantité de ces appels. Des solutions ont-elles été envisagées pour résoudre le cas des appels résidentiels?

**M. Alain Garneau:** Je vais remonter un peu dans le temps pour vous fournir des détails.

Comme première étape, nous nous sommes attaqués aux appels utilisant la technologie de la voix par IP, le protocole d'Internet. La raison en est simple: au Canada, les réseaux MT, qui utilisent le multiplexage temporel, sont encore assez répandus. Imposer aux fournisseurs de migrer vers la technologie de la voix par IP, c'est une chose, mais il faut comprendre que des coûts sont associés à cela. Il faut donc procéder de façon progressive. Ce sera la prochaine étape.

Les États-Unis ont adopté ou mandaté l'authentification hors bande, qui permet de certifier des appels même s'ils sont acheminés sur un réseau MT. C'est l'approche que nous avons adoptée au Canada. Il faut comprendre que le marché canadien est plus petit que celui des Américains. Il faut aussi penser à l'accès aux solutions technologiques offertes par les vendeurs.

Pour ce qui est des plus petits fournisseurs de services, le CRTC a récemment demandé à l'Autorité canadienne de gouvernance des jetons sécurisés d'augmenter leur couverture pour qu'ils aient, eux aussi, plus facilement accès à ces jetons. Nous faisons donc quelque chose pour les petits joueurs.

Ceux d'entre eux qui sont des revendeurs pourront en bénéficier par l'entremise du fournisseur de services avec lequel ils font affaire, lequel pourra valider leurs appels.

• (1605)

**M. Sébastien Lemire:** Je comprends donc que vous êtes satisfait des efforts déployés par l'industrie.

À ce stade-ci, êtes-vous également satisfait de la collaboration entre les organismes gouvernementaux? Est-ce que des mesures peuvent être prises pour encore plus renforcer cette entente ou est-ce que cela pose problème?

**M. Ian Scott:** Généralement, tout le monde collabore.

Par contre, comme l'a dit M. Garneau, l'échange d'informations pose problème puisque la loi nous impose des limites à ce chapitre.

**M. Sébastien Lemire:** Souhaitons donc que cela puisse se faire et qu'on puisse le favoriser davantage.

Merci, monsieur le président.

**Le président:** Merci, monsieur Lemire.

Monsieur Masse, vous avez la parole pour six minutes.

[Traduction]

**M. Brian Masse (Windsor-Ouest, NPD):** Merci, monsieur le président.

Merci aux témoins de leur présence parmi nous.

Pour ma première intervention, je pourrais peut-être demander à nos analystes d'examiner les 15 recommandations qui se trouvaient dans le rapport précédent pour savoir si on y a donné suite, et de les ajouter pour nous à un ensemble de recommandations. Il y en a 15 en tout.

Je vais m'adresser à M. Scott.

La cinquième recommandation portait sur un projet de loi pour l'échange d'information entre la GRC et vous.

Un ministère ou un ministre a-t-il communiqué avec vous ou établi un rapprochement à ce sujet? La recommandation provenait de votre témoignage au cours de la dernière session lorsque nous nous sommes penchés sur l'échange de ces renseignements, car, comme vous l'avez dit, c'est un gros problème et une question de champs de compétence.

**M. Ian Scott:** Merci de poser la question.

Je vais demander à M. Harroun d'intervenir également, mais je vais commencer par dire que les discussions se poursuivent avec ces partenaires, mais, comme vous le savez bien, les occasions pour modifier ou réviser une loi se font rares. Nous n'avons toujours pas eu l'occasion de faire un examen approfondi des dispositions législatives, mais on a dit et reconnu que c'est nécessaire. De toute évidence, je ne parle pas au nom du ministre, et le ministère répond aux recommandations du Comité, mais je dirais que nous avons certainement l'impression d'avoir été entendus et que le ministère est conscient du problème.

Monsieur Harroun, vous échangez plus régulièrement que moi avec le ministère. Avez-vous quelque chose à ajouter?

**M. Steven Harroun:** Non. Il n'y a rien d'officiel, comme l'a dit M. Scott, mais nous continuons de travailler avec nos partenaires des forces de l'ordre du mieux que nous le pouvons. Nous serions heureux de voir ce changement. C'est une bonne recommandation.

**M. Brian Masse:** C'est une des choses que nous pouvons contrôler dans tout cela.

Je n'aime pas le terme « appels non désirés ». J'ai des concitoyens qui se sont suicidés après s'être laissés prendre au piège, après avoir perdu de l'argent, à cause de la honte et de tout le reste. C'est très grave.

Encore une fois à propos de la communication, je me demande juste si vous avez une bonne idée des autres mesures que nous pourrions prendre dans ce dossier. J'applaudis vraiment les efforts que vous déployez pour aller de l'avant avec ce que vous avez. Si nous pouvons le faire, nous pourrions peut-être inciter le commissaire à la protection de la vie privée à intervenir pour qu'il y ait de bonnes lignes directrices et une confiance dans le système. Je vois cela comme une solution facile dont nous pouvons tirer parti. Cela ne nous coûte rien, mais c'est une chose que nous pouvons contrôler.

**M. Ian Scott:** Permettez-moi de revenir en arrière. Lorsque j'emploie le terme « appels non désirés », je fais allusion à un certain type d'appels. Il s'agit de questions sérieuses. Cela ne fait aucun doute. Je parle généralement de « communications non désirées ». Nous avons d'autres défis à relever pour offrir des services à large bande et sans fil à tout le monde. Dans ce cas-ci, nous voulons mettre fin aux communications non désirées et protéger les consommateurs. C'est ce que nous nous efforçons de faire, et nous allons travailler avec toutes les personnes nécessaires pour y parvenir.

Je ne sais pas si la participation du commissaire à la protection de la vie privée, par exemple, va...

Si je pouvais juste finir...

• (1610)

**M. Brian Masse:** Si je peux me permettre, mon temps est limité.

Voici où je veux en venir. Vous avez parlé de ressources. Pour en avoir pour notre argent, qu'advierait-il si, par exemple, nous remettions un million de dollars au CRTC pour lutter contre la fraude ou quelque chose d'autre. Je ne sais pas à quoi m'en tenir. Pouvez-vous préparer un plan que nous pourrions examiner, en tant que législateurs, afin de voir quels résultats nous pourrions potentiellement obtenir? Vous avez bien progressé. Ce que je cherche, ce sont des mesures faciles que nous pouvons prendre maintenant pour nous attaquer au problème. C'est un peu là où j'essaie d'en venir, monsieur Scott.

**M. Ian Scott:** Je comprends.

Avec tout le respect, s'il y avait des mesures faciles à prendre, nous les aurions prises. Nous ne sommes pas pauvres, et nous utilisons efficacement les ressources à notre disposition. À mesure que la technologie évolue, des gens aux mauvaises intentions, aux intentions criminelles, s'en servent pour déjouer le système. Nous pouvons tous profiter d'un financement accru et déployer plus de ressources, mais les mesures que nous prenons sont toutes efficaces, et nous intensifierions tout simplement ce que nous faisons déjà. Si nous avons observé quelque chose d'évident qui aurait un effet immédiat, nous serions honnêtement en train de travailler en ce sens, et c'est ce que nous faisons. Nous communiquons constamment avec nos partenaires pour essayer d'en faire plus et de mieux faire ce que nous faisons déjà.

**M. Brian Masse:** Savez-vous combien de sanctions administratives pécuniaires ont été ajoutées au cours des dernières années, depuis que l'étude a été réalisée? Le Comité peut-il obtenir un chiffre, car nous voyons souvent qu'un grand nombre de mesures préventives peuvent être prises et qu'elles ont de bonnes répercussions économiques, tout en perturbant ces activités. Je me demande juste à quel point c'est rentable pour nous. Avez-vous un chiffre pour nous?

**M. Ian Scott:** Monsieur Harroun, pouvez-vous donner un chiffre général, et nous vous ferons parvenir des chiffres précis si vous voulez.

J'aimerais tout d'abord dire que la prévention, la sensibilisation et la conformité sont nos priorités. Nous avons recours aux forces de l'ordre comme il se doit, c'est-à-dire comme une mesure secondaire. Quand nous parlons de numéros exclus et ainsi de suite, cela représente notre approche par rapport aux forces de l'ordre.

Monsieur Harroun, pouvez-vous donner un chiffre approximatif?

**M. Steven Harroun:** C'est dans notre rapport sur la liste de numéros de télécommunications exclus. À ce jour, nous parlons d'environ 11 millions de dollars au cours des 10 dernières années. Au cours de la dernière année, il s'agit d'environ 600 000 \$.

Je pense que ce qu'il faut dire à ce sujet, et M. Scott y a fait allusion, c'est que les sanctions administratives pécuniaires que les entreprises ont volontairement... ou qu'elles ont reçues après avoir enfreint les règles de télémarketing. Ce sont des intervenants légitimes qui, si je puis dire, rachètent les péchés qu'ils ont commis dans le passé. Ils n'ont pas acheté la liste, ils n'ont pas appelé les bonnes personnes au bon moment et ainsi de suite.

Je pense que vous parlez davantage, monsieur Masse, de ce qui se rapporte à la fraude, c'est-à-dire la moitié. Ce n'est pas là que nous pouvons imposer nos sanctions administratives pécuniaires.

Si je peux me permettre de revenir à votre question précédente, monsieur Masse, je pense qu'il est important de comprendre que nous avons un régime civil. Vous pourriez me donner 10 millions de dollars demain et j'en serais ravi, car je pourrais affecter le CRTC au complet aux dossiers de télémarketing et de lutte contre les pourriels. Cependant, puisque nous avons un régime civil, pas un régime criminel, il est possible que vous ne soyez toujours pas satisfait des résultats obtenus pour ce qui est de la fraude.

**M. Brian Masse:** Je comprends et je vais vous interrompre.

Ce que je veux, c'est un plan d'affaires en bonne et due forme. Le CRTC représente la population, et vous comparez devant nous. Je peux moi aussi inventer des chiffres. Je suis désolé, mais je suis un peu contrarié. Présentez-nous un plan d'affaires pour nous présenter les mesures que vous pouvez prendre et nous dire à quel point elles peuvent être efficaces. Je ne sais pas exactement s'il est question de 10 millions de dollars, ou de 2 millions ou 1 million. C'est très sérieux et une priorité pour moi, en tant que député, et pour beaucoup d'autres députés, je crois. Préparez un plan et montrez-nous exactement ce qu'il en est. C'est ce que vous êtes censés faire.

Je sais que mon temps est écoulé, mais j'aimerais toutefois...

**M. Ian Scott:** Avec tout le respect, monsieur Masse, nous présentons un rapport au Parlement...

**M. Brian Masse:** Oui, mais vous êtes maintenant devant le Comité...

**M. Ian Scott:** ... et il contient tous ces renseignements.

**M. Brian Masse:** Vous êtes devant le Comité et vous affirmez avoir besoin de plus de ressources, et il y a ensuite une somme de 10 millions de dollars et d'autres... et tout ce que je demande, c'est un plan simple. Allez-vous sérieusement vous contenter de dire que je suis censé lire le rapport ou l'avoir maintenant sous la main?

**M. Ian Scott:** Je n'ai pas demandé plus d'argent. J'ai répondu à une question à propos de ce qui pourrait aider.

Comme M. Harroun vient tout juste de le dire, nous pouvons vous fournir ces chiffres, et ils se trouvent dans le rapport que nous avons remis au Parlement. Je pense que le régime de télémarketing nous en donne pour notre argent. M. Garneau vous a dit que c'est un régime de recouvrement des coûts pour ce qui est des télévendeurs.

Pour ce qui est de la criminalité, des personnes qui se livrent à des activités criminelles, il n'y a manifestement pas de chiffres. Comment pourrait-on estimer cela?

• (1615)

**Le président:** Nous aurons l'occasion d'y revenir, monsieur Masse, si vous voulez, mais à un autre tour, car nous avons encore une fois largement dépassé le temps alloué.

Je donne maintenant la parole à M. Deltell pour cinq minutes.

[Français]

**M. Gérard Deltell (Louis-Saint-Laurent, PCC):** Merci beaucoup, monsieur le président.

Chers collègues, c'est toujours agréable de venir ici. Je me rappelle une bonne vieille phrase que je disais quand j'étais journaliste: « quand c'est bon, ce n'est jamais long. » J'ai trouvé que M. Masse avait de très bonnes questions, pertinentes.

De façon générale, quand il est question de ces appels, on a toujours le meilleur et le pire. C'est d'ailleurs le cas pour à peu près toutes les technologies de l'information. On peut avoir d'excellents outils, comme on peut assister à un dérapage inacceptable.

D'ailleurs, ne nous leurrions pas: nous sommes tous ici des hommes et des femmes politiques, nous avons tous mené une campagne électorale il y a près d'un an, et je pense que nous avons tous eu recours aux appels automatisés. Je suis très fier de mes cheveux blancs, qui prouvent que je ne suis pas le plus habile dans ce domaine, mais j'ai finalement accepté de dépenser un peu d'argent pour ces appels automatisés, ce qui est assez exceptionnel dans mon cas. J'avoue que j'ai été drôlement impressionné par les résultats tangibles que j'ai obtenus, puisque ces appels permettent de faire du pointage à coup de 2 000, 3 000 ou 4 000 personnes à l'heure. C'est rentable, il faut en être conscient.

Vous avez parlé de l'initiative de Bell Canada, qui s'est rendue à votre invitation pour déceler et corriger des failles de façon proactive. C'est le genre d'initiative que l'on doit faire mousser et encourager. Quand les entreprises privées qui vivent de ces appels choisissent de se discipliner de cette façon, on se dote ainsi des meilleurs outils pour la suite des choses. Je salue donc cette très bonne initiative.

Je passe maintenant à des questions plus techniques, dans le désordre.

Premièrement, y a-t-il le moyen d'arrêter à la source les appels non sollicités provenant de l'étranger, qu'il s'agisse des États-Unis ou d'un autre pays inconnu et lointain? Est-ce possible sur les plans technique et juridique? Évidemment, une loi peut tout permettre au besoin. Pourrait-on configurer les téléphones canadiens de telle sorte que tous les numéros ayant un indicatif régional autre que le 418 ou le 613, par exemple, soient bloqués?

**M. Ian Scott:** Monsieur Garneau, pouvez-vous répondre, s'il vous plaît?

**M. Alain Garneau:** C'est effectivement une possibilité qui est faisable sur le plan technique. Selon le modèle STIR/SHAKEN que les Français ont adopté, leur pays aura dès 2025 l'obligation de bloquer tous les appels internationaux qui n'auront pas été validés. Une telle approche ne favoriserait pas les bonnes relations avec notre voisin du Sud, par contre.

Cela dit, les moyens techniques existent. Sans répondre à nouveau à des questions qui ont déjà été posées, c'est certainement dans cet aspect que j'investirais si d'autres moyens étaient mis à ma disposition. À l'échelle des réseaux, il faudrait voir ce qui peut être fait pour mettre en place des systèmes permettant de détecter ces appels afin de mieux les contrôler. Cela viendrait calmer les craintes.

**M. Gérard Deltell:** Merci, monsieur Garneau.

Je constate que M. Scott semble ouvert à cette suggestion. Est-ce une position que le CRTC pourrait adopter, ou est-ce simplement une réflexion que vous venez de nous faire, monsieur Garneau?

**M. Alain Garneau:** Non, ce n'est pas du tout quelque chose que le CRTC a considéré.

Je veux simplement dire que nous avons adopté une approche triple.

Premièrement, et comme le mentionnait M. Harroun tantôt, il y a une limite à ce que nous pouvons faire quant à la mise en application. Si nous avions plus d'argent, nous pourrions traiter plus de dossiers, mais, en fin de compte, il y aurait simplement plus de gens qui s'occuperaient de cette question.

Deuxièmement, nous faisons beaucoup de sensibilisation auprès des petites entreprises, mais aussi auprès des personnes âgées, un aspect que je vous laisse la surprise de découvrir dans notre prochain rapport.

Le troisième pilier est tout le travail que nous faisons en amont, ce dont a parlé M. Scott:

[Traduction]

Il y a le blocage d'appels par Bell, le blocage universel d'appels, la technologie STIR/SHAKEN, le dépistage des appels.

[Français]

Tout cela se fait en amont et il reste du travail à faire dans ce domaine.

• (1620)

**M. Gérard Deltell:** Lorsqu'on achète ou qu'on loue des services téléphoniques, pourrait-on avoir une option permettant de refuser systématiquement tous les appels robotisés? Est-ce quelque chose qui pourrait être fait? Cela se fait-il à l'étranger? Y a-t-il des compagnies qui ont déjà évalué cette option? Quelles sont vos réflexions à ce sujet?

[Traduction]

**M. Ian Scott:** Vous devez savoir que ce sont des appels automatisés.

[Français]

Techniquement, on ne le sait pas. La technologie STIR/SHAKEN vise à ajouter une mesure qui augmentera la confiance des consommateurs.

[Traduction]

**M. Gérard Deltell:** Savez-vous si on s'en sert ailleurs dans le monde? Y a-t-il un endroit dans le monde où on peut choisir de ne pas recevoir d'appels automatisés en ajoutant tout simplement l'application pour y mettre fin?

**M. Ian Scott:** Oui. C'est ce à quoi le modèle français ressemblera.

La difficulté, ici, est de bloquer les appels inopportuns ou inconvenants mais non les appels légitimes. En effet, bloquer tout ce dont on se méfie risque de faire bloquer des appels légitimes, ce que refuse le consommateur. Il veut bloquer les appels non légitimes. Nous essayons de lui procurer des moyens pour s'approprier au système.

[Français]

**M. Gérard Deltell:** C'est ce qui pousse beaucoup de personnes, dont moi, à ne pas répondre lorsqu'elles ne savent pas qui appelle. Pour ma part, j'ai une boîte vocale qui sert à cela.

**M. Ian Scott:** [Inaudible] des appels mobiles sont frauduleux.

**M. Gérard Deltell:** D'accord.

En matière d'appels frauduleux, voyez-vous une différence entre les gens qui ont un téléphone mobile — la très grande majorité — et ceux qui ont gardé une ligne terrestre, ou est-ce que les fraudeurs frappent partout au même degré?

**M. Ian Scott:** Non, pas vraiment.

**M. Gérard Deltell:** N'y a-t-il pas de distinction?

**M. Ian Scott:** Non, il n'y a pas de distinction importante.

**M. Gérard Deltell:** Comment peut-on distinguer les appels bien-venus des appels inopportuns? Plein de gens pensent que, s'ils avaient l'option de refuser tous les appels inopportuns, ce serait plus simple.

[Traduction]

**M. Ian Scott:** Si M. Garneau peut répondre à ça, je lui promets une promotion.

**M. Alain Garneau:** Eh bien, voici.

**M. Ian Scott:** Je le regretterai s'il réussit... Permettez-moi de reformuler.

**M. Alain Garneau:** Trop tard.

[Français]

C'est une très bonne question. Je ne peux évidemment pas divulguer certaines des informations que nous avons obtenues dans le dossier de Bell Canada, mais je peux vous dire qu'il est évident que les fournisseurs de services téléphoniques surveillent leurs réseaux et qu'ils sont capables de détecter les anomalies. Par exemple, si 12 000 appels à la minute entrent dans l'indicatif régional 514, il se passe probablement quelque chose d'anormal. C'est une grosse indication.

**M. Gérard Deltell:** Pourtant, comme dans le cas d'une élection, tout le monde peut appeler ce numéro, ou du moins essayer de le faire. Tout le monde fait des milliers d'appels simultanément.

**M. Alain Garneau:** Je parle d'un même numéro, de n'importe quel pays, qui générerait 12 000 appels sur le réseau.

[Traduction]

**M. Ian Scott:** Si des milliers de votes provenaient du même numéro, ce serait également problématique.

[Français]

**M. Alain Garneau:** La Loi sur les télécommunications n'accorde pas aux fournisseurs de services téléphoniques la liberté d'implanter ces mécanismes d'eux-mêmes. Ils doivent en demander la permission au CRTC, comme Bell l'a fait.

**Le président:** Merci beaucoup.

Je donne maintenant la parole à Mme Lapointe, pour cinq minutes.

**Mme Viviane Lapointe (Sudbury, Lib.):** Merci, monsieur le président.

[Traduction]

Monsieur Scott, vous avez dit, plus tôt, que, dans un premier temps, il fallait prévenir et sensibiliser. Comment le CRTC parvient-il à sensibiliser davantage ses partenaires aux appels frauduleux?

**M. Ian Scott:** D'accord. Et M. Harroun, le chef du groupe responsable, vous donnera des détails.

Évidemment, on pense d'abord aux communications avec le public et à des partenariats avec divers acteurs. Voici rapidement de quoi il s'agit.

D'abord, un de nos groupes, chargé du renseignement, examine tout ce qui passe par le centre antifraude et tous les renseignements que nous rassemblons pour caractériser les campagnes qui se profilent. Un député vient de dire que dès le lendemain de l'annonce d'un programme, par le gouvernement, ce programme donnait lieu à des appels frauduleux.

Pendant la période de déclaration des revenus, nous travaillons en étroite collaboration avec l'Agence du revenu du Canada pour rappeler aux contribuables que le gouvernement ne les menacera pas de peines de prison, etc. par texto ou par des appels téléphoniques.

Pendant la sensibilisation, nous prononçons des conférences dans les universités, des conférences sur la prévention des fraudes, des conférences qui s'adressent à des spécialistes du télémarketing et ainsi de suite.

Monsieur Harroun, pourriez-vous mieux structurer ce que j'essaie de dire?

• (1625)

**M. Steven Harroun:** Volontiers.

L'essentiel, pour nous, est de rejoindre les Canadiens à divers niveaux, y compris les Canadiens lambda. Nous essayons de communiquer ce message à certains partenaires de notre gouvernement, mais nous nous adressons également à des associations du secteur. J'interviens beaucoup à diverses conférences, comme vient de le dire M. Scott, mais nous collaborons aussi avec nos homologues du Bureau de la concurrence et du Commissariat à la protection de la vie privée, en mettant en commun les renseignements que nous trouvons et en appuyant les campagnes.

Octobre — j'allais dire la semaine prochaine — est le mois de la prévention de la fraude. Nous participerons donc avec l'Agence du revenu du Canada et le Bureau de la concurrence ainsi que d'autres acteurs à la diffusion régulière de messages. Le CRTC possède une équipe hors pair de communicateurs dont les messages sont diffusés par notre site Web, nos réseaux sociaux, etc.

Nous essayons d'être aussi présents qu'il est possible de l'être dans cet espace.

**Mme Viviane Lapointe:** J'en suis heureuse. Je pensais précisément aux personnes âgées, celles dont je reçois le plus d'appels dans ma circonscription, qui peuvent ne pas utiliser l'ordinateur ni le téléphone intelligent.

Comment êtes-vous en mesure d'informer cette population vulnérable?

**M. Ian Scott:** J'ignore si nous pouvons les atteindre facilement ou par des moyens simples. Je pourrais me donner en exemple. Peut-être vous trouvez-vous dans une situation analogue. Ma sœur et moi conseillons beaucoup notre vieille mère sur les appels auxquels elle peut répondre et les autres, non. Nous lui conseillons qu'elle nous demande le feu vert en cas de doute. Autrement dit, on apprend aux autres à sensibiliser les autres.

Vous avez raison. Pour, peut-être, les Néo-Canadiens qui se débrouillent moins bien en français ou en anglais ou pour certaines populations de personnes âgées, il faut passer par des intermédiaires. Il faut ratisser aussi large que possible, mais je ne prétendrai pas que nous pouvons atteindre tout le monde.

**Mme Viviane Lapointe:** Savons-nous si les Canadiens ont tendance, plus que d'autres nationalités, à être victimes de certains types d'appels?

**M. Ian Scott:** M. Garneau voudra peut-être compléter ma réponse qui, je le crains, vous paraîtra un peu facile, et je vous demande d'avance de bien vouloir m'en excuser, mais ce sont les stratagèmes les plus sophistiqués. Les fraudeurs sont très opportunistes. Quand le gouvernement a mis sur pied un programme de soutien du revenu, au beau milieu de l'épidémie de COVID, il ne leur a fallu que quelques heures pour diffuser auprès d'éventuels bénéficiaires des messages disant que leur nom figurait à tel rang sur la liste et leur demandant de faire tel numéro ou de texter à l'endroit prévu un message pour obtenir leur remise.

Immédiatement après la panne de Rogers, ils diffusaient des messages à des destinataires censés avoir droit à un remboursement du diffuseur. Pour l'obtenir il suffisait de texter ou d'appeler. Ils ne perdent pas de temps. Ils sont très sophistiqués. Dans l'administration fédérale, nous recevons même de leurs messages. Certains de mes employés ont apparemment reçu des courriels de moi, mais ils ont eu la présence d'esprit de se rappeler que je ne leur demande habituellement pas d'aller acheter pour des milliers de dollars des cartes iTunes. Nous recevons des questions, comme les municipalités, de personnes qui doivent virer de l'argent pour un contrat ou n'importe quoi d'autre.

Que certains stratagèmes se déploient à grande ou à petite échelle, les fraudeurs sont futés. Ils ne perdent pas de temps pour profiter des annonces publiques et ainsi de suite. C'est dans ces circonstances qu'ils sont peut-être les plus efficaces.

À votre connaissance, monsieur Garneau, conservons-nous des statistiques particulières?

**M. Alain Garneau:** Nous en avons. Comme M. Harroun l'a dit, le rôle de notre section du renseignement est de rassembler toute l'information. Je ne serais donc pas étonné si nous en possédions. Je n'en ai pas sous la main, mais je ne doute pas que...

**M. Ian Scott:** Je ferai faire des recherches, et, si nous la trouvons, nous communiquerons une meilleure réponse à votre greffier, si vous êtes d'accord.

**Mme Viviane Lapointe:** Ce n'est pas de refus.

Je tiens seulement à revenir à la remarque du député Masse sur le nombre très faible de signalements d'escroqueries. J'aimerais savoir pourquoi. De plus, l'augmentation des signalements aiderait-elle le CRTC et ses partenaires à s'attaquer au fléau actuel des appels frauduleux?

• (1630)

**M. Ian Scott:** Pour répondre à votre dernière question, oui. Mieux nous serons informés, notamment sur la nature des campagnes et celle des appels, mieux nous serons préparés et armés pour sensibiliser les clients, prévenir la police ou d'autres services publics ainsi que le public. Oui, absolument, plus nous sommes informés, mieux c'est.

Quant à votre première question...

Je suis désolé, monsieur Harroun, allez-y.

**M. Steven Harroun:** Pour répondre à votre première question, sur le télémarketing, nous recevons environ 3 000 plaintes par mois. Sur les pourriels — textage ou courriels —, environ 5 000 par semaine. Au Canada, les plaintes sont nombreuses.

Vous avez raison, le nombre de signalements reste insuffisant. Soit les Canadiens sont honteux d'avoir été bernés, soit ils veulent éviter les tracasseries des signalements. Les plaintes sont utiles à mes équipes du renseignement. Voilà pourquoi nous sommes en rapport avec les fournisseurs de services, les banques, d'autres secteurs d'activité, qui connaissent les sujets de plainte des Canadiens, pour, par recoupement, découvrir les dénominateurs communs, localiser les campagnes en cours et envisager d'éventuelles parades.

[Français]

**Le président:** Merci beaucoup.

J'accorde maintenant la parole à M. Lemire pour cinq minutes.

**M. Sébastien Lemire:** Je vous remercie, monsieur le président.

Messieurs les témoins, j'aimerais revenir sur la question des petits fournisseurs. J'aimerais vraiment savoir s'ils réussissent à suivre la cadence que vous leur imposez. Réussissent-ils à investir aussi rapidement que les gros fournisseurs de services? Selon vous, leur capacité de protéger leurs clients est-elle bonne comparativement à celle des gros fournisseurs?

**M. Ian Scott:** Je pense que oui.

Monsieur Garneau, voulez-vous répondre à cette question?

**M. Alain Garneau:** La réponse est oui. La plupart des nouveaux petits fournisseurs utilisent déjà le réseau IP. Pour eux, cela ne représente donc pas un fardeau de plus. Pour ceux dont ce n'est pas le cas, ils peuvent se fier à leur propre fournisseur en amont, qui va s'occuper de couvrir cet aspect pour eux.

Nous n'avons reçu aucune plainte jusqu'à maintenant. À ma connaissance, aucun fournisseur ne nous a dit que le fardeau que nous lui imposons était trop lourd.

Le seul bémol rapporté ne se situe pas du côté de l'industrie. Pour que la technologie STIR/SHAKEN fonctionne, elle exige certaines capacités techniques, comme des logiciels et de l'équipement de commutation. De plus, il faut une entente d'interconnexion sur IP. C'est à ce niveau que les petits fournisseurs doivent parfois attendre plus longtemps, ce qui est normal. En effet, les ententes avec de plus gros fournisseurs comme Bell Canada ou Telus sont généralement conclues avant celles avec de plus petits fournisseurs.

**M. Sébastien Lemire:** À la suite de ce qui s'est passé cet été lors de la panne chez Rogers, le ministre Champagne a imposé une meilleure collaboration entre les fournisseurs de services de télécommunications, cette panne ayant révélé les limites de notre système.

Dans un contexte de fraude, une telle collaboration serait-elle possible? De quelle façon les autres fournisseurs pourraient-ils venir en aide à celui qui ferait montre de lacunes?

**M. Ian Scott:** Il ne s'agit pas exactement de la même situation ni du même objectif.

[Traduction]

Les mesures de fiabilité visent à offrir une protection contre les pannes. Il ne s'agit pas, dans ce cas-là, de mettre en commun ce genre d'information, mais, les différents acteurs du secteur collaborent entre eux à ce combat.

[Français]

Est-ce que cela répond à votre question?

**M. Sébastien Lemire:** Oui, pour l'instant.

Je comprends qu'il y a encore un peu de travail à faire, mais, dans l'ensemble, existe-t-il un plan d'action concret mis de l'avant pour moderniser les réseaux?

Pour augmenter le niveau de sécurité, il y a aussi l'aspect de la robustesse et de la résilience, comme vous l'avez mentionné. Est-ce qu'on tend vers cela, actuellement?

[Traduction]

**M. Ian Scott:** La question de la robustesse et de l'intégrité des réseaux relève avant tout du ministère compétent, Innovation, Sciences et Développement économique Canada, qui collabore avec le secteur. Les catastrophes naturelles et les situations d'urgence sont de son ressort. Il chapeaute le Comité consultatif canadien pour la sécurité des télécommunications, ce qui en fait vraiment l'instance compétente. Ce n'est pas tellement notre rôle de réglementer ce champ d'activité.

En télémarketing, c'est le contraire. Dans une très grande mesure, nous sommes l'organisme compétent et c'est nous qui collaborons avec les entreprises de services, mais, des deux côtés, les acteurs du secteur planifient et collaborent entre eux.

• (1635)

[Français]

**M. Sébastien Lemire:** Une des recommandations qui ont été émises par le Comité il y a deux ans voulait que le gouvernement du Canada lance une campagne de sensibilisation d'un mois dans les médias locaux et nationaux pour mettre les Canadiens en garde contre les fraudes, particulièrement celles liées à la COVID-19. Savez-vous si cette recommandation a été mise en oeuvre et quelles mesures ont été prises pour sensibiliser le public à être moins vulnérable aux attaques?

**M. Alain Garneau:** Le CRTC participe chaque année avec le Bureau de la concurrence et avec l'Agence du revenu du Canada à la campagne du Mois de la prévention de la fraude. Des arnaques avaient été constatées au début de la pandémie et nous avons activement participé à la diffusion de messages aux Canadiens. En résumé, oui, ces rencontres ou ces communications ont eu lieu avec l'Agence du revenu du Canada et d'autres organismes pour coordonner les efforts.

**M. Sébastien Lemire:** C'est une bonne nouvelle et je vous remercie.

**Le président:** Je vous remercie, monsieur Lemire, et je vous félicite encore une fois pour votre capacité à respecter votre temps de parole mieux que quiconque autour de cette table. Je vous remercie de rendre mon travail plus facile.

Monsieur Masse, vous avez la parole pour cinq minutes.

[Traduction]

**M. Brian Masse:** Merci, monsieur le président. Merci également pour les investissements.

**M. Ian Scott:** J'ai cru qu'on s'était adressé à moi et non à vous, monsieur Masse.

**M. Brian Masse:** Il n'y a pas de mal.

Vous avez évoqué la collaboration avec l'industrie. Existe-t-il des groupes officiels de travail dans le secteur? Quels présidents-directeurs généraux ou quel personnel en font-ils partie? Participez-vous à ces discussions? Dites-en un peu plus sur ce qui se passe dans le secteur.

**M. Ian Scott:** Permettez que je demande à M. Harroun de répondre. C'est son pain quotidien.

**M. Steven Harroun:** Absolument. Et merci pour la question.

Les grands fournisseurs et même certains des petits participent aux travaux de différents groupes de travail constitués de membres du personnel, ce qui permet de recruter les bons techniciens et les bons spécialistes de la réglementation. Au besoin, le groupe a davantage une orientation technique. Nous examinons les renseignements communiqués sur leurs réseaux, la nature du trafic aperçu, etc. Les rencontres sont hebdomadaires.

Mensuellement et trimestriellement, un groupe plus nombreux, celui de la téléphonie VoIP, discute de toutes les questions du domaine.

**M. Brian Masse:** Serait-il maintenant utile de responsabiliser davantage les fournisseurs de services pour que ces réunions soient davantage publiques et se passent aussi à un niveau plus élevé, si l'enjeu est une meilleure sensibilisation? Des informaticiens qui se réunissent en personne ou par Zoom, c'est une chose et ça donne de bons résultats, mais, également, pouvons-nous agir plus sur la culture des entreprises de télécommunications, en ce qui concerne cette question?

**M. Steven Harroun:** Il est certain que les entreprises de télécommunications dialoguent vraiment avec nous aux niveaux supérieurs. Il est manifestement de votre ressort discrétionnaire d'exiger des réunions publiques et de leur demander de mieux informer le consommateur.

Comme je l'ai déjà dit, parmi tous les différents secteurs avec qui nous avons des rapports, les entreprises de télécommunications, les banques et d'autres s'appliquent beaucoup à informer leurs clients quand on découvre une fraude. Elles ont toutes des clignotants sur leurs sites Web pour annoncer et décrire la dernière escroquerie. Malheureusement, le tableau change peut-être toutes les semaines. Elles ont beaucoup de contacts avec le public. Pourraient-elles faire davantage? Pourrions-nous faire davantage? Oui, absolument.

**M. Brian Masse:** Bon! La raison pour laquelle je m'informe sur les amendes et les sanctions est que, en fin de compte, un appel frauduleux, qu'il provienne d'une entreprise de télécommunications qui contourne les règles ou d'une organisation franchement criminelle, coûte autant à la victime. C'est ce que j'essaie de dire relativement aux sanctions dont vous avez témoigné.

Les 10 millions de dollars — votre chiffre —, qu'est-ce que ça donne de plus au public pour mieux réprimer ou arrêter les appels frauduleux? À quel genre d'investissement cela correspond-il et quels résultats en tire-t-on? Mon désir le plus cher est vraiment de le savoir, plus même que le retour au Parlement. Jusqu'où, encore, pouvons-nous aller? Vos 10 millions, que font-ils réellement gagner à notre économie, au consommateur et à la protection du public?

• (1640)

**M. Ian Scott:** J'essaie de me le rappeler exactement. Sans vouloir être désagréable avec vous, je pense que M. Harroun a dit que même s'il disposait de 10 millions, ce serait... Ça n'avait rien à voir.

Je pense qu'il y a plusieurs problèmes à la fois. Le télémarketing...

**M. Brian Masse:** C'est de bonne guerre. Désolé de ne pas aller plus loin, vu le peu de temps dont je dispose.

Encore un dernier point. Je cherche seulement, si tout va bien, à obtenir de vous, si on a apporté des améliorations, un aperçu de leur coût pour le CRTC et du retour sur notre investissement, le cas échéant. La réponse peut venir plus tard, mais c'est ce que je veux savoir. Si notre concours est utile — comme en ce qui concerne les communications, sur lesquelles vous n'obtenez pas les bons renseignements à cause des lois régissant la divulgation de l'information —, je cherche à savoir si nous en tirons une valeur. Plus tard, également, quels seraient vos manques. Je veux les connaître. Comment nous y prendre? Comment bien vous appuyer pour obtenir les résultats voulus? Est-ce possible pour vous?

**M. Ian Scott:** C'est une demande très loyale. Nous la prenons en considération. Merci.

**M. Brian Masse:** Merci, monsieur le président.

Je remercie les témoins.

[Français]

**Le président:** Je vous remercie, monsieur Masse.

Je cède la parole à M. Généreux, pour cinq minutes.

**M. Bernard Généreux (Montmagny—L'Islet—Kamouraska—Rivière-du-Loup, PCC):** Je vous remercie, monsieur le président.

Selon ses propres chiffres, le Centre antifraude du Canada a reçu, depuis le début de l'année, plus de 50 000 signalements de fraude, pour des pertes estimées à 285 millions de dollars.

Or, Statistique Canada estime que la fraude est constamment sous-évaluée puisque seulement 13 % des crimes sont signalés à la police.

Je ne sais pas comment Statistique Canada fait pour savoir que seulement 13 % des fraudes sont signalées, mais, si ce pourcentage est exact et que cela représente 50 000 rapports de fraude et 285 millions de dollars, nous parlons ici potentiellement de milliards de dollars extorqués par la fraude. Est-ce que je calcule bien? Mon évaluation est-elle exacte?

**M. Ian Scott:** Oui.

Je vais laisser M. Garneau répondre.

**M. Alain Garneau:** Votre estimation est juste, si l'on fie à la règle de trois.

Comme nous l'avons dit, notre rôle n'est pas d'obtenir cette information, mais ces chiffres sont conformes à ce que nous entendons d'autres agences d'application de la loi. Généralement, à peine de 10 % à 15 % des victimes se plaignent.

Comme le mentionnait M. Harroun, il existe plusieurs raisons. Les victimes ressentent de la gêne ou de gros remords, par exemple, ou elles ont l'impression qu'elles ne reverront jamais la couleur de cet argent. Pour toutes ces raisons, un bon pourcentage

de gens ne se plaindront pas. Ils préféreront assumer ce qui leur est arrivé, en tirant une leçon et passer à autre chose.

**M. Bernard Généreux:** Vous parlez de gens qui ont été victimes de fraude, et non d'une simple tentative de fraude. Si je comprends bien, l'estimation financière de toutes ces fraudes correspond à un montant beaucoup plus important que ce qui a été déclaré.

Nous parlons de fraudes téléphoniques. De nos jours, sur les téléphones intelligents que nous avons et qui existent depuis 25 ans, nous recevons régulièrement beaucoup de messages textes, contrairement aux téléphones fixes dans les maisons.

À la lumière des chiffres, constatez-vous une évolution des tentatives de fraude? Vous avez dû voir une accélération ou une augmentation de ces tentatives, non seulement par télémarketing téléphonique, mais aussi, j'imagine, par messages textes. Vous occupez-vous également de cela?

**M. Alain Garneau:** Comme l'a mentionné M. Scott, la Loi canadienne antipourriel régit tout ce qui concerne les pourriels, courriels et messages textes. Le CRTC s'occupe aussi de cela, effectivement, mais c'est une autre équipe que la mienne qui s'en charge.

Pour répondre à votre question, cela revient toujours à la même chose. Que la tentative de fraude se fasse vocalement lors d'un appel téléphonique ou par écrit par le biais d'un message texte, l'objectif demeure le même: obtenir les informations personnelles de quelqu'un pour les vendre, ou pour les utiliser afin d'escroquer cette personne ou d'en profiter.

**M. Bernard Généreux:** Depuis le début de notre rencontre, l'Agence du revenu du Canada a été mentionnée à quelques reprises, notamment par deux de mes collègues, M. Dong et Mme La-pointe.

Selon vous, l'Agence est-elle l'organisme qui sert le plus de couvert aux fraudeurs actuellement?

• (1645)

**M. Alain Garneau:** Ce sont des tendances. Par exemple, à la saison des déclarations de revenus, il y a probablement une augmentation importante des fraudes sous le couvert de l'Agence du revenu du Canada. Cependant, d'autres agences ont beaucoup été utilisées, comme l'Agence des services frontaliers du Canada dans le cas de colis d'Amazon soi-disant bloqués à la frontière. Toutes les techniques sont utilisées.

Avant de venir à cette réunion, M. Scott parlait de ce que nous appelons « l'arnaque mandarine ». Il s'agit d'appels frauduleux qui, à l'origine, se faisaient seulement en mandarin. La plupart des gens qui répondaient et qui entendaient la personne à l'autre bout du fil parler en mandarin choisissaient de raccrocher puisque ce n'était pas leur langue. Cette arnaque visait évidemment les gens de culture ou de langue asiatique. Or, M. Scott nous disait qu'il avait reçu ce genre d'appel récemment, mais qu'il avait cette fois l'option d'entendre le message en anglais ou en mandarin. On voit donc qu'il y a une évolution.

**M. Bernard Généreux:** Monsieur Harroun, depuis le début, vous avez parlé d'information et de formation. Vous dites que vous donnez des conférences et beaucoup de formation.

Je viens d'une région éloignée, et non d'un centre-ville canadien. Quels sont les moyens que vous utilisez pour sensibiliser les spécialistes en la matière, entre autres? Je ne vous ai jamais vu à La Pocatière ni à Rivière-du-Loup, par exemple. Vous servez-vous des médias locaux ou régionaux? Quels sont les outils que vous utilisez pour donner ce type de formation?

J'ai déjà vu des annonces, mais je ne me souviens plus si elles provenaient du CRTC ou non. Je pense que l'Agence du revenu du Canada fait ses propres annonces en matière de fraude, entre autres.

**M. Ian Scott:** Nous sommes tous impliqués. Comme vous le dites, l'Agence du revenu du Canada fait ses propres annonces. Pour notre part, nous affichons des messages sur notre site Web, et M. Harroun travaille avec des entrepreneurs et des entreprises de partout. Alors, d'après moi, notre message est diffusé de façon égale partout au Canada.

**M. Bernard Généreux:** Je ne veux pas vous offenser, monsieur Scott, mais je visite très rarement votre site Web. La population en général a besoin d'être informée par des médias plus traditionnels. C'est surtout le cas chez les personnes âgées, dont Mme Lapointe parlait tantôt.

Je reçois des appels de gens de ma circonscription qui ont encore un téléphone fixe à la maison et qui n'utilisent ni Internet ni téléphone intelligent. Ces gens ont besoin d'être informés par des moyens traditionnels. Est-ce que vous le faites encore?

**M. Ian Scott:** Oui.

Monsieur Garneau, voulez-vous ajouter quelque chose?

**M. Alain Garneau:** Je vais revenir un peu sur ce que M. Harroun a expliqué.

Pour nous, pour être qualifié de télémarketing, l'appel doit avoir un but commercial. Que l'entreprise soit légitime ou non, elle doit offrir un produit ou un service. Si l'appel est de nature criminelle, cela revient à dire que la personne utilise le réseau de télécommunications pour commettre un crime, ce qui ne relève pas du mandat du CRTC.

Par analogie, cela reviendrait à dire que, si une personne conduisait une fourgonnette Dodge au moment de commettre un vol à main armée, il faudrait demander au concessionnaire automobile de faire quelque chose. Voyez-vous où je veux en venir? Lorsqu'un crime est commis, même si le vecteur utilisé est le réseau de télécommunications, notre mandat s'arrête au niveau civil.

**M. Bernard Généreux:** Ce que vous me dites, c'est que vous ne considérez pas que c'est votre responsabilité de dire à la population en général, et aux personnes âgées en particulier, qu'il peut y avoir des fraudes par téléphone ou par message texte. Comprenez-vous ce que je veux dire?

Une partie de la population est encore à risque, et je serais curieux de connaître le pourcentage des plaintes qui sont faites à la police par des gens de 55 ans et plus. Je suis à peu près convaincu qu'il y en a un très grand nombre. C'est une catégorie de la population qui est probablement beaucoup plus à risque que les jeunes, qui sont éveillés et qui sont capables de déterminer si un appel est frauduleux ou non. Pour ma part, je reçois de ces appels comme tout le monde, même s'ils ne sont pas en mandarin, et je suis capable de faire la différence.

Ce que je veux savoir, c'est si vous employez un moyen particulier ou une terminologie particulière pour vous adresser à ces gens.

• (1650)

**M. Steven Harroun:** Je comprends votre objectif, qui est aussi le mien.

Récemment, en avion, j'ai parlé avec une femme d'un certain âge. Je lui ai demandé s'il était possible que des étudiants abordent ces sujets avec des personnes âgées ou que quelque chose du genre soit fait pour les gens qui fréquentent un centre communautaire et qui ne parlent ni français ni anglais. L'objectif visé ici est la prévention, et je souhaite en fin de compte que tous les Canadiens en bénéficient.

[Traduction]

Si je peux empêcher des Canadiens d'être victimes de ces stratagèmes, j'aurai fait mon travail. Oublions les sanctions administratives pécuniaires, la conformité. Tout réside finalement dans la sensibilisation, si vous avez évité de devenir une victime.

**M. Ian Scott:** Monsieur le président, si vous pouvez m'autoriser un petit mot.

Vos propos sont très bien notés. Nous pouvons faire mieux. Nous agissons sur la radio publique et ainsi de suite, mais vous avez raison et j'observe qu'il est souhaitable de faire appel à des médias traditionnels et à d'autres moyens pour communiquer les mêmes messages. Nous pouvons et devons faire mieux.

[Français]

**Le président:** Merci beaucoup, monsieur Généreux. J'ai bien aimé comment vous avez rappelé que les personnes âgées étaient plus vulnérables, mais que les jeunes éveillés savaient reconnaître les appels frauduleux et qu'ils n'y répondaient pas, tout comme vous. J'ai toujours pensé que vous étiez un jeune éveillé, monsieur Généreux.

Monsieur Gaheer, vous avez maintenant la parole pour cinq minutes.

[Traduction]

**M. Iqwinder Gaheer (Mississauga—Malton, Lib.):** Merci, monsieur le président.

Je remercie les témoins du temps qu'ils ont accordé à notre comité.

Je tiens encore à souligner, pour le Comité, l'importance de la question. Ces appels ne sont pas seulement importuns. Je sais que, avant mes débuts dans la vie politique, des personnes âgées de milieux ethniques et minoritaires étaient ciblées dans leur langue maternelle. On leur commandait de déposer sous l'heure tel montant d'argent, sinon elles perdraient leur citoyenneté ou leur carte de résident permanent. Elles obtempéraient. Je sais que, dans un cas, la victime s'est ensuite suicidée, tant cette épreuve l'avait embarrassée. La question est donc très grave.

Monsieur Scott, vous avez évoqué une coopération entre votre organisation et des organisations homologues de l'étranger. Pourriez-vous en dire un peu plus? J'ai l'impression que nous devons prendre soin de toutes les personnes que, chaque année, nous faisons entrer dans notre pays et les protéger en raison de leur vulnérabilité. De quelle coopération s'agit-il?

**M. Ian Scott:** Premièrement, je veux répéter — étant donné que je crois que vous êtes le deuxième député à faire valoir cet argument —, qu'il ne s'agit pas seulement de nuisance, et vous avez tout à fait raison de dire que c'est sérieux. Les chiffres cités par le député, pour ce qui est des montants potentiels associés à la fraude, sont énormes, et les conséquences sur la société aussi. C'est pourquoi nous sommes saisis de cet enjeu, et vous n'avez donc aucun désaccord de notre part.

Ce que nous essayons de faire, comme je l'ai dit précédemment, avec les organisations internationales, c'est d'échanger les pratiques exemplaires, de mettre à contribution nos connaissances et de coopérer. Je vais vous donner un exemple rapide. Nous avons récemment signé un nouveau protocole d'entente avec l'organisme de réglementation australien, et c'est en partie parce que la fréquence de ces appels augmente actuellement en Australie. La tactique est parfois différente, mais les modèles généraux sont semblables. Dans la mesure où nous pouvons le faire, nous leur ferons part de renseignements sur les techniques d'enquête, les techniques d'application et les renseignements que nous recueillons sur la manière la plus proactive de traiter ce problème.

Je vais vous donner un deuxième exemple. La nouvelle présidente récemment nommée de la Federal Communications Commission, la FCC, et moi nous sommes rencontrés à deux reprises. L'une de ses priorités, à l'instar de ses prédécesseurs, ce sont les appels automatisés, comme ils ont tendance à les appeler aux États-Unis. Par exemple, nous allons essayer d'accroître nos activités de retraçage des appels et dire: « D'accord, ce sont des appels au Canada en provenance des États-Unis ou d'un autre pays. » Par ailleurs, nous pouvons travailler avec les États-Unis et dire: « Si l'appel provient des États-Unis, où cela a commencé? ». Nous pouvons ensuite passer à la porte suivante, pour ainsi dire. Ensuite, on travaille à fermer ses portes avec les fournisseurs. C'est donc une combinaison d'échange de renseignements et de tactiques qui fonctionnent et de détermination des tendances.

Le dernier point que je vais soulever, c'est que lorsque nous parlons d'activité criminelle — et il y a une activité criminelle dans certaines de ces situations —, il faudra trouver la capacité de poursuivre ces affaires, que ce soit aux États-Unis ou dans un pays asiatique ou ailleurs, car à la source, l'activité est peut-être dans un autre pays, et nous devons prendre des mesures d'application de la loi là-bas, et c'est un défi.

• (1655)

**M. Iqwinder Gaheer:** Vos remarques rejoignent ma prochaine question. Je vais vous donner l'exemple que je connais. Des centres ont été mis sur pied au Pakistan, où un centre d'appels entier est consacré uniquement à faire des appels frauduleux. C'est devenu une opération lucrative.

Dans les pays dont vous avez parlé où il n'y a aucune coopération, je pense que vous avez mentionné les États-Unis et l'Australie. Y a-t-il une coopération entre les pays de l'Asie du Sud, par exemple?

**M. Ian Scott:** Premièrement, je ne nommerais pas un pays particulier ou un autre. Il y a de nombreux pays. La majorité du télémarketing entre le Canada et les États-Unis se fait de l'autre côté de la frontière, et non à l'étranger. Je tiens à être clair: nous parlons de coopération...

**M. Iqwinder Gaheer:** Je suis désolé. La raison pour laquelle je soulève ce point, c'est que mes concitoyens sont touchés par cette région. C'est pourquoi je l'ai mentionné.

**M. Ian Scott:** Je comprends. C'est juste que j'hésite toujours à dire que les appels proviennent d'une région particulière du monde. Ils viennent de nombreuses régions. Les acteurs malveillants peuvent être n'importe où et utiliser des technologies n'importe où, mais vous avez tout à fait raison: il y a des exemples ici et ailleurs.

Il y a deux choses différentes ici. Nous travaillons avec des organismes aux vues similaires. Oui, nous avons traité avec l'organisme de réglementation des télécommunications indien, par exemple. Je ne sais pas si nous avons eu un engagement direct avec, par exemple, l'organisme de réglementation du Pakistan, mais nous travaillons aussi au sein d'organisations comme l'Institut international des communications, qui regroupe des organismes de réglementation du monde entier. Nous organisons une réunion ici à Ottawa en novembre. Nous y soulevons ces questions.

Il y a une différence entre échanger des renseignements et des pratiques avec d'autres organismes de réglementation et l'autre chose dont vous parlez, à savoir l'application de la loi. Nous devons laisser aux organismes chargés de l'application de la loi et au ministère de la Justice le soin d'intenter des actions et à encourager leurs homologues internationaux à le faire. Cela échappe à notre compétence et à notre portée, pour ainsi dire.

**M. Iqwinder Gaheer:** En tant qu'avocat, je comprends que le pouvoir exécutif est responsable de l'application. D'après ce que vous dites, il semble que le CRTC manque de poigne pour s'attaquer à ce problème complètement, et c'est l'entité chargée de l'application de la loi qui doit intervenir et faire le travail. Je pense que les questions suivantes ont déjà été posées également: Y a-t-il des communications? Si des renseignements sur une plainte précise sont transmis, recevez-vous un rapport de ce qui s'est passé, disons, après un mois, six mois ou un an?

**M. Ian Scott:** La réponse courte à cette question — et c'est un peu injuste — serait non. Comme M. Harroun l'a expliqué auparavant — ou c'était peut-être mon autre collègue, je m'excuse —, nous ne sommes pas un organisme d'application de la loi en ce sens. Nous n'appliquons pas le droit criminel. Nous devons transférer ces dossiers lorsque nous les relevons.

M. Masse et moi en avons discuté brièvement. Le secteur où nous pourrions bénéficier d'une aide législative, à défaut de trouver une meilleure expression, est d'accroître notre capacité d'échanger des renseignements dans les deux sens. Ce serait utile pour que nous puissions aider les organismes d'application de la loi dans leur travail. Je dois cependant tracer une ligne. Ils font leur travail, et nous faisons le nôtre.

**Le président:** Merci beaucoup.

Aviez-vous une autre question?

**M. Iqwinder Gaheer:** Non. Merci beaucoup.

**Le président:** Nous allons passer à la députée Gray pour cinq minutes.

**Mme Tracy Gray (Kelowna—Lake Country, PCC):** Merci, monsieur le président.

Merci à tous les témoins d'être ici.

Monsieur Scott, je veux que mes questions portent surtout sur un problème qui a été soulevé dans le cadre de l'étude précédente du comité de l'industrie dans ce domaine: l'échange de cartes SIM et la fraude par portage de téléphones. Depuis cette étude, quelles mesures le CRTC a-t-il prises pour empêcher ces types de fraude de se produire?

**M. Ian Scott:** Merci de la question.

Je n'ai pas apporté de statistiques avec moi aujourd'hui, mais la réponse courte est que l'industrie a pris de nombreuses mesures, et les résultats sont très encourageants. Les activités d'échange de cartes SIM ont considérablement diminué.

Je ne sais pas, monsieur Harroun, si vous avez les chiffres en tête.

Une grande partie du travail de l'industrie a été réalisée en coopération sous l'égide de l'Association canadienne des télécommunications sans fil. Elle a dit qu'elle mettrait en place des mesures par l'entremise de leurs membres pour ajouter des couches de protection supplémentaires. Ils se sont mis d'accord sur diverses mesures, et ils coopèrent, et ces mesures ont permis d'atteindre une réduction considérable. Le problème n'a pas été éliminé — il y a toujours des acteurs opportunistes —, mais la situation s'est grandement améliorée.

Je n'ai pas apporté ces statistiques avec moi, mais je peux confirmer que le problème est considérablement moindre. J'emploierai ce terme.

● (1700)

**Mme Tracy Gray:** C'est formidable. Merci beaucoup.

Comme vous l'avez dit, si vous avez ces renseignements et êtes en mesure de les remettre à ce comité, nous vous en serions reconnaissants.

**M. Ian Scott:** Nous serions en mesure de fournir des chiffres globaux, mais non ventilés, pour la simple raison que nous ne voulons pas que des acteurs malveillants et malfaisants puissent utiliser ces données désagrégées pour déterminer qui cibler. Dans la mesure où nous publions ces informations, nous le faisons sur une base agrégée, si les membres jugent que c'est acceptable.

**Mme Tracy Gray:** C'est merveilleux. Merci beaucoup.

Cela dit, pouvez-vous remettre au Comité les renseignements, ventilés par mois depuis le mois d'août 2019 jusqu'à aujourd'hui, sur le nombre de cas de portage de téléphones et d'échange de carte SIM enregistrés par le CRTC également? Avez-vous ces renseignements?

**M. Ian Scott:** Il faudrait que je vérifie. Je ne pense pas que nous divulguerions ce type de renseignements désagrégés.

**Mme Tracy Gray:** D'accord. Avez-vous des renseignements généraux... s'ils ne sont pas ventilés de façon détaillée?

**M. Ian Scott:** Ce que je m'engage à faire, c'est d'examiner les chiffres agrégés que nous avons et fournir au Comité tous les renseignements que nous pouvons lui fournir, si cela peut être utile.

**Mme Tracy Gray:** C'est merveilleux. Merci beaucoup.

L'une des choses que vous avez mentionnées dans votre déclaration liminaire portait sur l'intelligence artificielle. Ce comité a entrepris une étude sur l'informatique quantique et son émergence. L'étude est maintenant terminée, mais on soulève de nombreuses préoccupations à cet égard, surtout en ce qui concerne les risques pour la sécurité.

Avez-vous des renseignements? Est-ce un sujet que vous examinez? Nous savons que c'est émergent. Quelles répercussions cela pourrait-il avoir dans le secteur dont nous discutons aujourd'hui avec les appels frauduleux, et y a-t-il des moyens de vous y préparer?

**M. Ian Scott:** Si vous me demandez de parler de la question de la physique quantique, je pense que je vais m'esquiver, et je ne suis même pas certain que je pourrais laisser à quelqu'un d'autre le soin de le faire. Je ne pense même pas pouvoir appeler un ami.

Si je peux me permettre de tenter une réponse, lorsque nous avons approuvé l'essai pour Bell et que nous avons enfin approuvé un service, les plus grandes contestations que nous avons reçues étaient, premièrement, des préoccupations concernant la vie privée et, deuxièmement, des préoccupations — si vous voulez — concernant les faux positifs, la possibilité de bloquer des appels légitimes. L'essai a montré qu'il n'y avait pratiquement pas de blocages accidentels ou erronés. C'est pourquoi, après avoir vu toutes les preuves de l'essai, nous l'avons approuvé.

Je n'ai pas entendu dire qu'il y a eu d'autres demandes. Rien n'a été porté à l'attention du Conseil pour l'instant, mais je suggère que nous abordions les projets ou propositions de la sorte de la même manière que nous l'avons fait avec le projet de Bell. Nous voudrions l'examiner, tenir une audience publique, obtenir l'avis du commissaire à la protection de la vie privée, des défenseurs de la vie privée et de tout autre universitaire ou professionnel sur les forces et les faiblesses, créer un dossier et prendre une décision. Nous sommes ouverts à toutes les solutions que l'industrie et les particuliers pourraient nous proposer. Nous les mettrons ensuite à l'essai avant d'en autoriser l'application.

J'espère avoir répondu à la question.

● (1705)

**Mme Tracy Gray:** C'est excellent. Merci.

J'ai l'impression, si je comprends ce que vous dites, que vous n'avez pas vraiment commencé un projet de la sorte. C'est un secteur auquel vous devriez certainement prêter une attention particulière.

**M. Ian Scott:** Je n'ai pas du tout entendu parler d'utiliser l'informatique quantique dans ce secteur. Je vais rapidement me renseigner auprès de mes collègues.

Non, il n'y a rien jusqu'à présent, mais si quelque chose se présente, vous en entendrez parler.

**Le président:** Merci beaucoup.

Nous allons maintenant passer à notre dernier intervenant, le député Erskine-Smith, pour cinq minutes.

**M. Nathaniel Erskine-Smith (Beaches—East York, Lib.):** Merci, monsieur Lightbound.

Monsieur Scott, c'était il y a un certain temps, lorsque nous avions un autre président. Je pense que M. Masse et moi étions membres du Comité, et je ne sais pas si quelqu'un d'autre ici était présent, lorsque nous avons entrepris l'étude sur les appels frauduleux au Canada, qui s'intitulait *Appels frauduleux au Canada: une première tentative du gouvernement fédéral pour s'attaquer à ce problème*. Je veux juste m'en assurer. Est-ce que votre équipe et vous avez passé en revue cette étude?

**M. Ian Scott:** Faites-vous référence au rapport du Comité?

**M. Nathaniel Erskine-Smith:** C'est exact.

**M. Ian Scott:** Oui, nous l'avons fait.

**M. Nathaniel Erskine-Smith:** Le gouvernement est obligé de répondre. Le gouvernement a répondu et a fait part de certains travaux qu'il a effectués. Des travaux crédibles ont été menés pour régler cette question. Pour gagner du temps, puisque nous n'avons pas beaucoup de temps, serait-il possible d'obtenir par écrit, en guise de suivi, un aperçu plus clair de la perspective du CRTC pour savoir comment il a répondu, dans certains cas, à la recommandation, ou quels étaient les problèmes que nous soulignions et comment le CRTC est intervenu pour les régler? Serait-il possible d'avoir une réponse plus exhaustive qui s'apparente à une réponse au rapport, de passer en revue les recommandations lorsqu'elles sont pertinentes pour le CRTC afin que nous comprenions mieux les mesures adoptées par le CRTC?

**M. Ian Scott:** Je suis ravi que vous ayez ajouté la dernière partie.

Je me ferais un plaisir de vous fournir une réponse pour décrire les diverses mesures, comme nous avons essayé de le faire aujourd'hui, que le CRTC a prises pour répondre en quelque sorte aux recommandations du Comité. Je serais ravi de le faire. Vous comprendrez que je ne peux pas parler au nom du gouvernement, mais je peux certainement le faire au nom de notre organisme...

**M. Nathaniel Erskine-Smith:** Non, exactement. Je ne vous demanderais pas de le faire.

**M. Ian Scott:** ... je serais ravi de vous fournir un résumé des mesures que nous avons prises qui, selon nous, répondent aux enjeux soulevés dans le rapport qui se rapporte à notre instance.

**M. Nathaniel Erskine-Smith:** Je vous en serais reconnaissant.

Je pense que le seul ajout... J'utiliserai les recommandations 12 et 13 comme exemples en lien avec le CRTC. Cela fait un certain temps que nous avons fait cela. Je n'ai pas les détails sous les yeux en ce moment comme c'était le cas lorsque nous avons étudié le dossier la première fois.

La recommandation 12 se lisait comme suit:

Que le gouvernement du Canada appuie la réalisation d'une enquête publique sur le portage non autorisé par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes.

La recommandation 13 était la suivante:

Que le gouvernement du Canada présente un projet de loi pour protéger les Canadiens contre le portage non autorisé si le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes n'amorce pas d'enquête publique sur le portage non autorisé dans un délai de six mois.

Vous n'auriez pas à répondre précisément à ces recommandations. Il s'agirait de répondre à la question du portage non autorisé et du travail que vous avez effectué en lien avec une enquête publique ou d'autres travaux que vous auriez réalisés. Ce serait le genre de réponse écrite qui, à mon avis, serait utile.

La seule autre question que j'ai se rapporte à votre travail. Ce n'est pas un problème uniquement canadien. C'est un problème qui existe partout dans le monde. Vous l'avez désigné comme étant un défi dans d'autres pays anglophones et francophones. Je pense que vous avez également dit que l'Asie est un point névralgique pour les appels frauduleux.

Y a-t-il d'autres pays qui adoptent des pratiques exemplaires que, d'après vous, le CRTC devrait examiner sérieusement? Quels autres pays dans le monde s'attaquent à ce problème mondial et le font mieux que nous ou adoptent des pratiques exemplaires que nous pourrions adopter ici?

**M. Ian Scott:** Sans vouloir manquer de modestie, j'espère que la raison pour laquelle nous nouons ces relations et nous associons avec ces organismes est d'apprendre d'eux, et nous espérons qu'ils puissent apprendre de nous. Je pense que c'est ce que nous faisons.

Je serai honnête. Je dirais que les acteurs les plus agressifs et sophistiqués à cet égard sont peut-être nos collègues au sud de la frontière. Nous avons des rapports très étroits.

Ce que je dirais, c'est que dans les limites de nos régimes législatifs, nous avons adopté toutes les pratiques exemplaires que nous avons relevées.

**M. Nathaniel Erskine-Smith:** Je vous en suis reconnaissant.

L'autre point sur lequel il serait utile que vous assuriez un suivi par écrit — et peut-être au sud de la frontière est le meilleur exemple — serait les secteurs où vous avez relevé des pratiques qui valent la peine d'être adoptées, celles que d'autres pays adoptent et que le CRTC adopte. Il serait bon pour nous de comprendre le travail que le CRTC a fait pour améliorer ses propres mesures, le modèle étant, « Nous avons consulté des gens au sud de la frontière, et voici des mesures que nous avons prises pour suivre leur modèle ». Si ce travail n'est pas entièrement terminé dans certains cas, il faut comprendre l'état d'avancement des travaux et suivre les meilleures pratiques que vous avez trouvées dans d'autres régions du monde. Je pense que c'est très utile lorsque c'est directement lié à votre travail.

Si, dans le cadre de votre travail — comme vous le dites, dans le cadre de votre régime législatif —, vous découvrez d'autres pratiques exemplaires dans vos relations qui ne sont pas propres au CRTC, mais qui pourraient être appliquées par un autre organisme, elles pourraient également être utiles au Comité. Vous n'aurez peut-être pas une longue liste, car cela ne relève pas forcément de votre compétence. Un suivi par écrit serait utile pour donner une idée de la façon dont vous apprenez des pratiques exemplaires ailleurs et y répondez.

● (1710)

**M. Ian Scott:** Merci. Nous ferons de notre mieux. C'est en quelque sorte un rapport d'activité et une liste de souhaits. Je n'essaie aucunement de minimiser... mais je pense que c'est ce que vous demandez, essentiellement.

Je tiens à être clair. Les deux recommandations auxquelles vous avez fait référence concernaient le portage, qui était à l'époque un problème croissant connu de tous. Par exemple, nous avons demandé à l'industrie, avec insistance, à prendre des mesures à cet égard, et elle l'a fait, qui plus est sans que nous ayons à tenir une instance publique. Leurs mesures ont eu du succès.

Évidemment, nous avons beaucoup de choses à faire et beaucoup de travail important à faire. Nous ne tiendrons pas une instance si nous estimons qu'un problème est résolu ou, du moins, en voie de l'être.

**M. Nathaniel Erskine-Smith:** C'est très compréhensible, et j'ai seulement utilisé cela comme un exemple pour dire...

**M. Ian Scott:** Je comprends.

**M. Nathaniel Erskine-Smith:** ... que nous avons cerné un problème, et qu'il est possible que vous ayez trouvé une approche pour régler ce problème. Par conséquent, la recommandation traite d'un aspect qui relève de la compétence du CRTC. Ensuite, vous répondriez en disant: « Voici comment nous avons réglé ce problème [inaudible]. »

**M. Ian Scott:** Je comprends, et c'est exactement... Nous disons la même chose...

**M. Nathaniel Erskine-Smith:** Oui, exactement.

**M. Ian Scott:** ... ou nous sommes résolument d'accord.

Je tiens à dire que nous nous sommes attaqués au problème. Nous avons abordé la question en incitant l'industrie à agir, ce qu'elle a fait ou continue de faire...

**M. Nathaniel Erskine-Smith:** Exactement.

**M. Ian Scott:** ... et c'est un bon progrès.

Quant à l'autre question, nous ferons de notre mieux, et nous essaierons de présenter une liste modeste et raisonnable.

**M. Nathaniel Erskine-Smith:** Parfait, merci.

**M. Ian Scott:** Je comprends que la question vise à savoir comment nous pouvons nous améliorer et quelles autres pratiques nous pourrions appliquer si nous avions une souplesse accrue, et nous l'aborderons dans cet esprit.

Je vous remercie.

**Le président:** Merci, monsieur Scott.

Merci, monsieur Erskine-Smith.

Il nous reste un peu de temps. Je crois savoir que M. Dong a une ou deux questions supplémentaires.

La parole est à vous, monsieur Dong.

Aussi, si quelqu'un d'autre a d'autres questions...

**M. Ian Scott:** S'il pose des questions sur l'informatique quantique, je m'en vais.

**Des voix:** Oh, oh!

**M. Han Dong:** En fait, la motion pour étudier l'informatique quantique était la mienne, mais je ne poserai pas de questions à ce sujet aujourd'hui.

J'essaie juste de comprendre comment briser les cloisonnements dont vous parliez. Si Rogers ou Bell remarquent des activités suspectes, sont-ils autorisés à les signaler? Sont-ils tenus de transmettre cette information au CRTC? Sinon, comment prendrez-vous connaissance des activités suspectes en cours? Ce sont les fournisseurs de services, non?

**M. Ian Scott:** C'est une question très compliquée, bien plus que vous ne l'imaginez.

Les entreprises de télécommunications peuvent faire certaines choses. Je vais utiliser l'exemple des numéros de téléphone altérés.

**M. Han Dong:** Je parle seulement des appels frauduleux.

**M. Ian Scott:** Je tiens à...

**M. Han Dong:** Ils reçoivent une plainte du client...

**M. Ian Scott:** Il ne s'agit pas de plaintes. Nous parlons — ou du moins ce dont je parlais — des mesures que les entreprises peuvent prendre lorsqu'elles savent que des messages possiblement frauduleux entrent dans leur système. Elles doivent être prudentes, car aux termes de la Loi sur les télécommunications, elles ne sont pas autorisées à influencer le contenu des messages. Du point de vue de la protection de la vie privée, et simplement du point de vue de la société civile, nous ne voulons pas que les entreprises de téléphonie fouillent le contenu des messages en disant qu'elles ne pensent pas

qu'elles devraient laisser passer un message donné, mais qu'un autre est correct.

**M. Han Dong:** Oui, mais lorsqu'elles signalent un possible appel frauduleux...

**M. Ian Scott:** Dans ce cas, elles devraient s'adresser à nous. L'exemple de la façon dont Bell a créé une approche potentielle pour s'attaquer, essentiellement, à ce que nous appelons les stratagèmes de rappel visant à générer des revenus à partir de comptes internationaux...

• (1715)

**M. Han Dong:** Donc, elles devraient...

**M. Ian Scott:** Elles doivent nous consulter pour demander l'autorisation d'utiliser une technologie. Dans ce cas précis, l'entreprise nous a demandé l'autorisation de faire un essai et d'utiliser cette technologie pour déterminer si cela permet de filtrer les appels. Après avoir obtenu des commentaires lors d'une consultation publique, nous avons accordé une autorisation temporaire que nous avons ensuite rendue permanente parce qu'on nous a démontré qu'il n'y avait pas d'erreurs et que c'était efficace...

**M. Han Dong:** Que font-elles lorsqu'elles repèrent quelque chose, par exemple quelque chose qui pourrait être un appel frauduleux et criminel?

**M. Ian Scott:** Nous devons faire une distinction entre ce qui est criminel et ce qu'elles considèrent comme non...

**M. Han Dong:** Désolé, pas criminel, mais des appels légitimes, oui...

**M. Ian Scott:** Oui; des appels ou modèles légitimes...

**M. Han Dong:** Que feraient-elles?

**M. Ian Scott:** Ce qu'elles devraient faire... Comme je l'ai dit, c'est une question délicate. Peuvent-elles prendre des mesures de leur propre chef? C'est possible, mais elles doivent faire preuve d'une grande prudence, car des limites très claires ont été établies dans...

**M. Han Dong:** Laissez-moi vous demander...

**M. Ian Scott:** Elles doivent nous consulter et demander l'autorisation.

**M. Han Dong:** Si elles peuvent vous donner cette information ou signaler l'information liée à ces appels, pourquoi ne peuvent-elles pas donner ces renseignements à la GRC?

**M. Ian Scott:** Si je comprends bien la question, nous mélangons différents concepts.

Elles ne savent pas qu'il s'agit d'un appel frauduleux. Ce dont il s'agit, dans le cas de la falsification de l'identification de l'appelant... En fait, je vais revenir à l'exemple de Bell. C'est un système fondé sur les rappels. Ils appellent à des numéros, puis on les rappelle, car les gens le font automatiquement, et ils font de l'argent.

Des gens font de l'argent selon les règlements comptables internationaux. Je n'entrerai pas dans les détails, mais c'est irrégulier. Vous ne devriez pas recevoir des milliers d'appels d'un endroit donné. Le problème, c'est le stratagème des appels.

**M. Han Dong:** Très bien.

**M. Ian Scott:** Dans de tels cas, les entreprises signaleront qu'elles observent un stratagème et qu'elles savent que ce ne sont pas des appels légitimes.

**M. Han Dong:** Aux termes de la loi actuelle, peuvent-elles faire ce même signalement à la GRC?

**M. Ian Scott:** Elles pourraient, mais elles ne savent pas ce qui se passe. Absolument pas. Elles ne peuvent pas intervenir et écouter ces appels ou savoir ce qui se passe. Elles communiquent donc avec nous, l'organisme de réglementation, pour nous dire qu'elles pensent que ces appels sont illégitimes et qu'elles souhaitent prendre des mesures.

**M. Han Dong:** Ce n'est pas ma question. Ma question est la suivante: en vertu de la loi actuelle, peuvent-elles s'adresser à la GRC?

**M. Ian Scott:** Elles pourraient s'adresser à la GRC en disant que de nombreux appels sont faits à l'aide d'un modèle de numéro donné. Pour la GRC, cela signifierait rien, mais pour nous, oui.

**M. Han Dong:** Je pose la question parce que nous accueillerons des représentants de la GRC lundi. Je vais leur poser la même question.

**M. Ian Scott:** Ils ne pourraient pas s'en occuper.

Permettez-moi de revenir brièvement sur la question des numéros altérés. Si vous recevez des appels provenant de faux numéros de téléphone, pleins de « 0 » parce que les arnaqueurs font des appels dans le système en utilisant de faux numéros, ou de numéros formés d'une série de « 5 » ou de « 4 », peu importe, les gens savent que l'appel n'est pas légitime. Si on s'adresse à la GRC... Ce n'est pas un crime d'essayer d'utiliser uniquement des « 4 » pour faire un appel.

**M. Han Dong:** J'essaie de trouver une façon de briser le cloisonnement et de comprendre réellement les mesures que nous pouvons prendre pour que l'information circule. Aujourd'hui, vous nous dites que votre organisme n'est pas un organisme d'application de la loi. Vous voulez transmettre cette information. Je suis certain que la GRC dira qu'elle n'a pas accès à ces renseignements. Il y a une porte entre les deux organismes. Qui ouvrira cette porte?

Ce que je veux dire, c'est...

**M. Ian Scott:** Je suis d'accord, et M. Harroun pourrait faire un bref commentaire au sujet de l'information.

**M. Han Dong:** Ce que je dis, c'est que vous ne collectez pas de renseignements. Vous n'êtes pas un fournisseur de services. C'est le fournisseur de services qui vous signale ces appels. Je ne comprends pas. Vous venez d'expliquer le stratagème. C'est une autre question.

**M. Ian Scott:** En effet. Ils nous signalent qu'il s'agit de numéros altérés, par exemple. Notre groupe du renseignement fait des signalements, par exemple une campagne de pourriel, une campagne en cours qui semble frauduleuse. Nous le voyons. Nous recevons des plaintes. Elles arrivent au Centre de signalement des pourriels. Notre groupe du renseignement identifie, possiblement, leur origine.

Monsieur Harroun, vous pourriez ajouter quelque chose à cela. Indiquer que nous pensons qu'une vague d'appels frauduleux est en cours est exactement le genre de choses que nous tenons à signaler à la GRC.

**M. Han Dong:** Vous ne pouvez pas le faire, actuellement?

**M. Ian Scott:** Eh bien, oui, jusqu'à un certain point.

Monsieur Harroun, je vous cède la parole.

**M. Steven Harroun:** Nous le pouvons, de manière globale. Voilà le genre de renseignements liés à ces appels que nous échangeons avec nos entreprises de télécommunications, ainsi qu'avec la GRC et le Centre antifraude du Canada. Nous partageons de l'infor-

mation regroupée sur les campagnes que nous — les entreprises de télécommunications et nous — constatons.

Pour répondre à la question précise que vous avez posée plus tôt, je connais bien les FST, leurs services de lutte contre la fraude et les ressources dont ils disposent. Je suis certain qu'ils ont des mécanismes pour l'examen des plaintes des clients qui se disent victimes, par exemple. Le plaignant peut s'adresser aux organismes d'application de la loi, ou Rogers, par exemple, peut aussi s'adresser à la GRC, ou non.

Évidemment, il existe des recours dans le système de justice pénale pour les cas où des personnes sont victimes. Le défi, même pour le CRTC, c'est que nous faisons des signalements concernant les campagnes ou les activités de ce genre que nous constatons, mais pour nos collègues de la GRC, aux côtés desquels nous avons comparu la dernière fois, en mars, cela s'ajoute à une pile de cas à examiner toujours plus volumineuse.

Je suis convaincu qu'il y a des moyens, mais de notre côté, il y a des détails que nous ne pouvons pas partager. Nous pouvons transmettre des données agrégées. Nous pouvons organiser des conférences téléphoniques avec l'ensemble des intervenants pour confirmer que nous observons telle ou telle activité, mais nous ne pouvons pas transmettre de détails.

Quant au point que vous avez soulevé au sujet d'une victime qui est client de Rogers, Bell, Telus ou d'un autre fournisseur, nous sommes certains qu'il existe aussi un processus pour le traitement de ce type de dossier, mais nous n'avons absolument aucun rôle à cet égard. Cela se rapporte à votre commentaire sur l'aspect criminel.

• (1720)

**Le président:** Merci, monsieur Dong.

Merci, monsieur Harroun.

Nous passons à M. Lemire.

[Français]

**M. Sébastien Lemire:** Merci beaucoup, monsieur le président.

J'aimerais d'abord souligner le leadership de M. Masse sur cette question qui nous revient. Je veux aussi faire un clin d'œil à mon collègue M. Erskine-Smith et lui dire que j'étais là, moi aussi, quand nous avons étudié cette question il y a deux ans. C'est dire à quel point cela va vite, au Parlement.

J'aimerais poser aux témoins une question sur la recommandation n° 9 contenue dans le dernier rapport du Comité sur cette question, qui se lit comme suit:

Que le gouvernement du Canada encourage le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes à suivre de près le coût des solutions de l'industrie pour contrer les appels frauduleux et à en tenir compte dans les décisions ayant une incidence sur l'abordabilité des services de télécommunications.

Craignez-vous que le coût des mesures de protection contre les appels frauduleux soit refilé aux consommateurs?

**M. Alain Garneau:** Sur la base des informations que nous avons reçues en réponse à nos avis de consultation, aucune préoccupation n'a été soulevée à cet égard. La plupart du temps, les coûts sont ceux liés à l'exploitation des réseaux, et le fait de se conformer à la décision n'engendrerait aucun coût supplémentaire.

Lorsque le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes demande à l'industrie de faire certaines choses, cette dernière est généralement un peu sur ses gardes au départ. Cependant, elle finit rapidement par comprendre que ce n'est pas nécessairement toujours qu'une question de coûts, mais aussi de bénéfices. Les industries y gagnent, elles aussi: non seulement la baisse du nombre de ces appels va désengorger leurs réseaux, mais, en plus, elles vont fournir un meilleur service à leurs clients. En fin de compte, c'est le marché qui va dicter qui sont les meilleurs ou les plus proactifs.

Il n'y a donc pas vraiment de coûts associés à ces mesures, sinon un coût social.

**M. Ian Scott:** Si vous me le permettez, j'aimerais ajouter quelque chose.

[Traduction]

C'est peut-être M. Masse qui a soulevé cette question lors de séances précédentes, mais je pense qu'il y a une préoccupation à laquelle nous devons être très attentifs lorsque nous imposons des contraintes ou que nous ordonnons aux entreprises de téléphonie de prendre des mesures. Nous devons nous assurer que le coût de mise en œuvre de ces mesures n'est pas immédiatement refilé aux consommateurs. Je pense que c'est un point très important auquel nous prêtons une attention particulière.

Jusqu'à maintenant, je n'ai vu aucune entreprise proposer de nouvelles mesures en disant: « Nous pouvons vous protéger. Nous avons une nouvelle approche technologique formidable qui vous débarrassera de la plupart des appels indésirables pour seulement 2 \$ de plus par mois sur votre facture de téléphone cellulaire ou de téléphonie résidentielle. »

Nous n'avons pas vu cela. Je dirais, personnellement, du point de vue d'un organisme de réglementation, que je ne serais pas très fa-

vorable à ce que les fournisseurs de service aient une telle approche. Je pense qu'il est dans leur intérêt de s'attaquer à ce problème, et qu'ils devraient se livrer concurrence pour la clientèle, en partie sur le plan de la protection et du service — pas seulement sur le plan de la qualité du service ou de la couverture —, mais aussi sur d'autres plans, notamment la protection contre les communications non désirées. Je pense que c'est dans leur intérêt, mais nous devons aussi veiller à ce que cela ne soit pas fait au détriment des consommateurs.

Je pense que c'est en partie ce qui sous-tend cela. Je ne suis pas très subtil, mais je peux dire que je ne verrais pas d'un bon œil que... Permettez-moi de reformuler: je m'attends à ce que l'industrie s'attaque à ce problème parce que c'est à la fois dans son intérêt et dans celui des consommateurs.

• (1725)

[Français]

**M. Sébastien Lemire:** Je vous remercie.

Vous avez répondu à ma question et à ma sous-question.

**Le président:** Merci beaucoup, monsieur Lemire.

Voilà qui met fin à la réunion d'aujourd'hui.

Messieurs Garneau, Scott et Harroun, je vous remercie de vous être joints à nous. Le Comité vous sera reconnaissant de lui fournir par écrit les engagements que vous avez pris et les réponses que vous avez promises.

Sur ce, je souhaite une bonne soirée à tout le monde.

La séance est levée.





Publié en conformité de l'autorité  
du Président de la Chambre des communes

---

### PERMISSION DU PRÉSIDENT

---

Les délibérations de la Chambre des communes et de ses comités sont mises à la disposition du public pour mieux le renseigner. La Chambre conserve néanmoins son privilège parlementaire de contrôler la publication et la diffusion des délibérations et elle possède tous les droits d'auteur sur celles-ci.

Il est permis de reproduire les délibérations de la Chambre et de ses comités, en tout ou en partie, sur n'importe quel support, pourvu que la reproduction soit exacte et qu'elle ne soit pas présentée comme version officielle. Il n'est toutefois pas permis de reproduire, de distribuer ou d'utiliser les délibérations à des fins commerciales visant la réalisation d'un profit financier. Toute reproduction ou utilisation non permise ou non formellement autorisée peut être considérée comme une violation du droit d'auteur aux termes de la Loi sur le droit d'auteur. Une autorisation formelle peut être obtenue sur présentation d'une demande écrite au Bureau du Président de la Chambre des communes.

La reproduction conforme à la présente permission ne constitue pas une publication sous l'autorité de la Chambre. Le privilège absolu qui s'applique aux délibérations de la Chambre ne s'étend pas aux reproductions permises. Lorsqu'une reproduction comprend des mémoires présentés à un comité de la Chambre, il peut être nécessaire d'obtenir de leurs auteurs l'autorisation de les reproduire, conformément à la Loi sur le droit d'auteur.

La présente permission ne porte pas atteinte aux privilèges, pouvoirs, immunités et droits de la Chambre et de ses comités. Il est entendu que cette permission ne touche pas l'interdiction de contester ou de mettre en cause les délibérations de la Chambre devant les tribunaux ou autrement. La Chambre conserve le droit et le privilège de déclarer l'utilisateur coupable d'outrage au Parlement lorsque la reproduction ou l'utilisation n'est pas conforme à la présente permission.

---

Aussi disponible sur le site Web de la Chambre des communes à l'adresse suivante :  
<https://www.noscommunes.ca>

Published under the authority of the Speaker of  
the House of Commons

---

### SPEAKER'S PERMISSION

---

The proceedings of the House of Commons and its committees are hereby made available to provide greater public access. The parliamentary privilege of the House of Commons to control the publication and broadcast of the proceedings of the House of Commons and its committees is nonetheless reserved. All copyrights therein are also reserved.

Reproduction of the proceedings of the House of Commons and its committees, in whole or in part and in any medium, is hereby permitted provided that the reproduction is accurate and is not presented as official. This permission does not extend to reproduction, distribution or use for commercial purpose of financial gain. Reproduction or use outside this permission or without authorization may be treated as copyright infringement in accordance with the Copyright Act. Authorization may be obtained on written application to the Office of the Speaker of the House of Commons.

Reproduction in accordance with this permission does not constitute publication under the authority of the House of Commons. The absolute privilege that applies to the proceedings of the House of Commons does not extend to these permitted reproductions. Where a reproduction includes briefs to a committee of the House of Commons, authorization for reproduction may be required from the authors in accordance with the Copyright Act.

Nothing in this permission abrogates or derogates from the privileges, powers, immunities and rights of the House of Commons and its committees. For greater certainty, this permission does not affect the prohibition against impeaching or questioning the proceedings of the House of Commons in courts or otherwise. The House of Commons retains the right and privilege to find users in contempt of Parliament if a reproduction or use is not in accordance with this permission.

---

Also available on the House of Commons website at the following address: <https://www.ourcommons.ca>